

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ORANG TUA DAN DAMPAKNYA TERHADAP
LOYALITAS ORANG TUA DI SMP ISLAM TERPADU
ROBBANI KENDAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Tugas dan Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:
SITI ROFIAH
NIM: 133311018

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2017**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Rofiah
NIM : 133311018
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : S.1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Dan
Dampaknya Terhadap Loyalitas Orang Tua Di SMPIT Robbani
Kendal**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 17 Juni 2017

Pembuat Pernyataan,



Siti Rofiah
NIM: 133311018



KEMENTERIAN AGAMA R.I.
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka Km 2 (024)7601295 Fax. 7615387
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Orang Tua Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas
Orang Tua Di SMPIT Robbani Kendal

Penulis : Siti Rofiah
NIM : 133311018
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

telah diujikan dalam sidang *munaqasyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

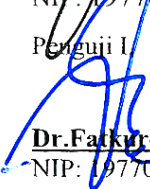
Semarang, 22 Juli 2017

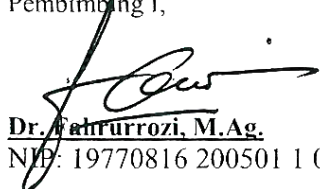
DEWAN PENGUJI

Ketua,

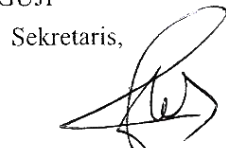

Dr. Fahrurrozi, M.Ag
NIP: 19770816 200501 1 03

Penguji I,



Dr. Fakhroji, M.Pd
NIP: 19770415 200701 1 032
Pembimbing I,

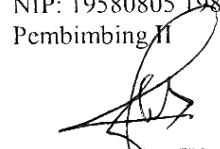

Dr. Fahrurrozi, M.Ag.
NIP: 19770816 200501 1 03

Sekretaris,


Drs. H. Abdul Wahid, M.Ag
NIP: 19691114 199403 1 003

Penguji II,


Dr. Saifudin Zuhri, M.Ag
NIP: 19580805 198703 1 002
Pembimbing II


Drs. H. Abdul Wahid, M.Ag
NIP: 19691114 199403 1 003

NOTA DINAS

Semarang, 17 Juni 2017

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

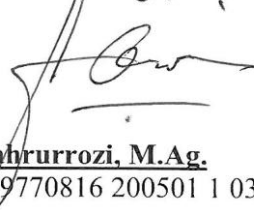
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Orang Tua Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas
Orang Tua Di SMPIT Robbani Kendal

Penulis : Siti Rofiah
NIM : 133311018
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing I,



Dr. Fahrurrozi, M.Ag.
NIP. 19770816 200501 1 033

NOTA DINAS

Semarang, 17 Juni 2017

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Orang Tua Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas
Orang Tua Di SMPIT Robbani Kendal

Penulis : Siti Rofiah
NIM : 133311018
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Pembimbing II,



Drs. H. Abdul Wahid, M.Ag.
NIP. 19691114 199403 1 003

ABSTRAK

Siti Rofiah, 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Orang Tua Di SMPIT Robbani Kendal. Pembimbing I, Dr. Fahrurrozi, M.Ag. Pembimbing II, Drs. H. Abdul Wahid, M.Ag.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, loyalitas.

Kajiannya dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas layanan pada suatu lembaga pendidikan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasakan kepuasan.

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua dan dampaknya terhadap loyalitas orang tua.

Metode analisis menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*) Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup, dan menggunakan 97 responden.

Hasil penelitian kualitas pelayanan mempengaruhi terbentuknya kepuasan orang dengan koefisien *standardized coefficient* sebesar 0.376 dengan tingkat signifikansi 0,000. Kepuasan mempengaruhi terbentuknya loyalitas dengan nilai koefisien *standardized coefficient* sebesar 0.374 dengan tingkat signifikansi 0,000. Kualitas pelayanan mempengaruhi terbentuknya loyalitas dengan *standardized coefficient* sebesar 0.379 dengan tingkat signifikansi 0,000. Kepuasan merupakan variabel *intervening* antara kualitas layanan dengan loyalitas. Pengaruh langsung antara X_1 terhadap Y melalui X_2 sebesar 0,14, dan adapun pengaruh total antara X_1 terhadap X_2 dan Y sebesar 0,519.

Kesimpulannya kepuasan merupakan variabel *intervening* yang dapat memerikan pengaruh yang cukup besar antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel loyalitas orang tua menggunakan jasa pendidikan di SMP IT ROBBANI Kendal. Dapat dilihat dari hasil diperoleh jika dianalisis menggunakan variabel *intervening* mendapatkan hasil 0,519 dan jika tidak menggunakan variabel *intervening* mendapatkan hasil 0,379.

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten agar sesuai teks Arabnya.

ا	A	ط	t}
ب	B	ظ	z}
ت	T	ع	‘
ث	s	غ	G
ج	J	ف	F
ح	h}	ق	Q
خ	kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	z	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	هـ	H
ش	sy	ء	’
ص	s{	ي	Y
ض	d}		

Bacaan Madd:

a> = a panjang

i> = i panjang

ū = u panjang

Bacaan Diftong:

au= أَوْ

ai = أَي

iy = أَي

MOTTO

“Siapa yang bersungguh-sungguh, ia akan
berhasil atau sukses”

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tetap tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa risalah Islam yang penuh dengan ilmu pengetahuan sehingga umat Islam mampu keluar dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang.

Dalam penyusunan skripsi yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Orang Tua Di SMPIT Robbani Kendal*” ini, penulis banyak mendapat bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terealisasi dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Raharjo, M.Ed.St., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Fahrurrozi, M.Ag., selaku ketua jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Dr. Fatkhuroji, M.Pd., selaku sekretaris jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
3. Dr. Fahrurrozi, M.Ag., selaku pembimbing I dan Drs. H. Abdul Wahid, M.Ag., selaku pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

4. Dosen, pegawai dan seluruh civitas akademika di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.
5. Ahmad Syaifudin S. Si., selaku kepala SMPIT ROBBANI Kendal yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, membantu penulis dalam proses penelitian di madrasah serta membimbing penulis dalam menyusun kripsi.
6. Semua Guru dan Tenaga Kependidikan di SMPIT ROBBANI Kendal yang telah membantu dalam proses penelitian ini.
7. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penelitian ini.
8. Keluarga tercinta bapak Rohmad dan ibu Siti Aminah, selaku kedua orang tua serta adik tercinta ananda Sofiaton, terima kasih atas cinta, kasih sayang, doa, nasihat, dan motivasi serta segala pengorbanan dalam mendidik penulis dengan penuh kesabaran, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Ahmad Arofik yang selalu menjadi tempat berbagi cerita serta keluh kesah, serta memberi dorongan semangat.
10. Isna Khoirunnisa, Lathifa Nur Hidayah, Linda Nur Khabibah, Dewi Putia Astuti, Veny Fitri Astuti, dan Siti Mahmudah yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
11. Teman-teman seperjuangan MPI A angkatan 2013, TIM KKN Posko 36 Desa Wates Getasan, TIM PPL SMPIT ROBBANI Kendal, teman kos BPI F29, beserta sahabat-sahabatku tercinta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak

membantu penulis hingga dapat terselesaikan penyusunan skripsi ini.

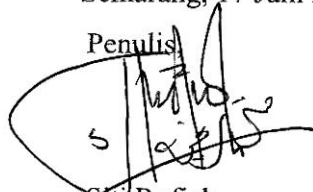
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil demi terselesaikannya skripsi ini.

Kepada mereka semua penulis tidak dapat memberikan apa-apa, hanya ucapan terimakasih dengan tulus serta iringan doa, semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dan melimpahkan *rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya*.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih membutuhkan kritik dan saran untuk penyempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharap kritik saran yang membangun dari semua pihak dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin.

Semarang, 17 Juni 2017

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Siti Rofiah', written over a rectangular box. The signature is stylized and somewhat cursive.

Siti Rofiah

NIM: 133311018

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
ABSTRAK	vi
TRANSLITERASI	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II: LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	8
1. Kualitas Layanan	8
a. Pengertian Penngertian Kualitas Layanan	8
b. Kualitas Layanan	9
c. Dimensi Kualitas Layanan	14
d. Prinsip Kualitas Layanan	16

e. Bentuk Layanan Jasa	19
2. Kepuasan Oran Tua	24
a. Pengertian Kepuasan	24
b. Faktor-faktor yang Memoengaruhi Tingkat Kepuasan	26
c. Pengukuran Tingkat Kepuasan	29
d. Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	30
3. Loyalitas	33
a. Pengertian Loyalitas	33
b. Karakteristik Loyalitas	35
c. Tahapan Tingkatan Loyalitas	38
B. Kajian Pustaka.....	39
C. Krangka Berfikir	51
D. Rumusan Hipotesis.....	53
 BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	54
B. Tempat dan Waktu Penelitian	54
C. Populasi dan Sampel Penelitian	55
D. Variabel dan Indikator Penelitian.....	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	59
F. Teknik Analisis Data.....	60
G. Teknik Analisi Data	63
 BAB IV : DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	
A. Deskripsi Umu SMPIT ROBBANI Kendal	70

B. Deskripsi Variabel Penenekitian	71
C. Uji Normalitas	97
D. Analisis Jalur	98
E. Pembahasan	110
F. Keterbatasan Peneliti	116
 BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	118
B. Saran.....	119
C. Penutup.....	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	127
RIWAYAT HIDUP	195

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Kajian Pustaka	40
Tabel 3.1 Kisi-kisi Angket Penelitian	58
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)	61
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel X_2 (Kepuasan Orang Tua)	62
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Loyalitas Orang Tua)	62
Tabel 4.1 Skor Nilai Kuesioner Kualitas Pelayanan	71
Tabel 4.2 Tabel Distribusi Nilai Mean	77
Tabel 4.3 Tabel Kualitas Layanan Pendidikan di SMP IT ROBBANI Kendal	79
Tabel 4.4 Tabel Frekuensi Kualitas Layanan	80
Tabel 4.5 Skor Nilai Kepuasan Orang Tua	81
Tabel 4.6 Tabel Distribusi Nilai Mean	85
Tabel 4.7 Tabel Kepuasan Orang Tua di SMP IT ROBBANI Kendal	87
Tabel 4.8 Tabel Frekuensi Kepuasan Orang Tua	88
Tabel 4.9 Skor Nilai Kuesioner Loyalitas Orang Tua	89
Tabel 4.10 Tabel Distribusi Nilai Mean	94
Tabel 4.11 Tabel Loyalitas Orang Tua di SMP IT ROBBANI Kendal	96
Tabel 4.12 Tabel Frekuensi Loyalitas Orang Tua	96
Tabel 4.13 Hasil engujian Normalitas	97
Tabel 4.14 Koefesien Determasi Kualitas Layanan	99

Tabel 4.15 Hasil Uji ANNOVA Variabel Kualitas Layanan	100
Tabel 4.16 Tabel Hasil Uji Hipotesis I	101
Tabel 4.17 Tabel Koefesien Kepuasan Orang Tua	102
Tabel 4.18 Hasil Uji ANNOVA Variabel Kepuasan Orang Tua	103
Tabel 4.19 Tabel Hasil Uji Hipotesis II	104
Tabel 4.20 Tabel Koefesien Determasi Loyalitas Orang Tua	105
Tabel 4.21 Hasil Uji Annova.....	106
Tabel 4.22 Tabel Hasil Uji Hipotesis III	107
Tabel 4.23 Tabel Summary	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	52
Gambar 3.1 Analisis Jalur	67
Gambar 3.2 Model Analisis Jalur	69
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Nama Responden Uji Coba.....	127
Lampiran 2	Angket Uji Coba.....	128
Lampiran 3	Daftar Hasil Jawaban Angket Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	138
Lampiran 4	Daftar Hasil Jawaban Angket Uji Coba Variabel Kepuasan (X_2).....	139
Lampiran 5	Daftar Hasil Jawaban Angket Uji Coba Variabel Loyalitas (Y).....	141
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Angket Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	143
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas Angket Uji Coba Variabel Kepuasan (X_2).....	145
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas Angket Uji Coba Variabel Loyalitas (Y).....	146
Lampiran 9	Hasil Uji Reliabilitas Angket Uji Coba.....	147
Lampiran 10	Daftar Nama Responden Penelitian.....	148
Lampiran 11	Angket Penelitian.....	153
Lampiran 12	Daftar Hasil Jawaban Angket Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	163
Lampiran 13	Daftar Hasil Jawaban Angket Penelitian Variabel Kepuasan (X_2).....	167
Lampiran 14	Daftar Hasil Jawaban Angket Penelitian Variabel Loyalitas (Y).....	171
Lampiran 15	Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	175
Lampiran 16	Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel Kepuasan (X_2).....	177
Lampiran 17	Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel Loyalitas (Y).....	178
Lampiran 18	Hasil Reliabilitas Angket Penelitian.....	179
Lampiran 19	Hasil Uji Normalitas Angket Penelitian.....	180
Lampiran 20	Hasil Regresi 1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	181
Lampiran 21	Hasil Regresi 2 Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	183

Lampiran 22	Hasil Regresi 3 Kualitas layanan Terhadap Loyalitas.....	185
Lampiran 23	Surat Penunjukan Pembimbing.....	187
Lampiran 24	Surat Riset.....	188
Lampiran 25	Surat Keterangan Melakukan Riset.....	189
Lampiran 26	Surat Uji Labolatorium Matematika.....	190
Lampiran 27	Riwayat Hidup.....	195

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam dunia pendidikan, pelanggan yang dimaksudkan adalah konsumen pendidikan atau orang tua, sedangkan produk jasa dalam dunia pendidikan terbagi atas jasa kependidikan dan lulusan. Oleh karena itu untuk mendapatkan konsumen pendidikan yang loyal maka lembaga pendidikan harus mempunyai produk yang unggul.

Lembaga pendidikan adalah sebuah kegiatan yang melayani konsumen, berupa pesertadidik, mahasiswa dan juga masyarakat pada umumnya (*stakeholder*). Lembaga pendidikan pada hakekatnya bertujuan memberikan layanan. Pihak yang dilayani ingin memperoleh kepuasan dari layanan yang diberikan oleh lembaga.

Momentum otonomi daerah dan otonomi pendidikan yang pada gilirannya akan mengarah pada tuntutan kemandirian lembaga pendidikan jika tidak segera disikapi dengan segera, maka akan menjadi tantangan yang berat bagi lembaga pendidikan Islam. Terlebih lagi ketika menengok permasalahan-permasalahan yang menyelimuti lembaga pendidikan Islam, yang seolah sukar bergeming dari kebekuannya. Disinilah arti penting bagaimana manata ulang lembaga-lembaga pendidikan Islam agar bisa *survive*

dan tumbuh menjadi institusi yang mampu memenuhi harapan pengguna jasanya.¹

Lembaga pendidikan diuntut untuk profesional dalam melayani pengguna jasa. Seperti lembaga lainnya, lembaga pendidikan menghadapi berbagai tantangan. Tantangan saat ini adalah : struktur persaingan yang ketat yaitu banyaknya lembaga pendidikan yang juga menyediakan pelayanan yang sama. Maka konsumen menjadi lebih selektif sehingga tuntutan konsumen akan pelayanan jasa yang terbaik semakin meningkat. Penawaran jasa kepada konsumen harus didasarkan pada kepentingan konsumen dan kinerja sekolah oleh karena itu sekolah harus memperhatikan setiap hal yang dianggap penting oleh konsumen.

Salah satu keuntungan strategi bagi lembaga pendidikan tentang pentingnya mempertahankan loyalitas pelanggan pendidikan adalah imbalan dari loyalitas yang bersifat jangka panjang dan kumulatif. Jadi semakin lama loyalitas seorang konsumen, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari seorang konsumen.² Sekolah yang mampu mengembangkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan akan memperoleh kesuksesan jangka panjang.

¹ Abdul Wahid, “Manajemen Berbasis Madrasah: Ikhtiar Menuju Madrasah yang Mandiri”, hlm.261-281 dalam *Dinamika Pesantren dan Madrasah*, Ismail. Dkk (Ed), Jogjakarta: Pustaka Pelajar, 2002

² Jill Griffin, *Customer Loyalty*, Jakarta : Erlangga, 2005, hlm. 47

Kualitas pelayanan bagi jasa pendidikan adalah kunci yang membedakan suatu penyedia jasa dengan pesaingnya, sehingga kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup lembaga.³ Hal ini sangat terkait erat dengan layanan baik sebelum atau sesudah layanan jasa itu diberikan kepada konsumen serta hubungan dan interaksi yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, layanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada langgan untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan sekolah. Sebaliknya apabila layanan buruk maka reputasi sekolah akan turun.

SMPIT ROBBANI Kendal merupakan salah satu lembaga pendidikan yang ada di Kabupaten Kendal di bawah naungan yayasan penddikan Lembaga Pendidikan Islam Terpadu. Sekolah ini beralamat di Jl. Gama Rt: 05 Rw: V Langenharjo Kendal. Lembaga pendidikan ini baru berusia 5 tahun, tetapi sudah bisa menarik pelanggan pendidikan yang cukup banyak.

SMPIT ROBBANI Kendal adalah salah satu lembaga pendidikan yang mempunyai program tahfidz Al-Quran, dimana pelayanannya cukup baik. Kemudian didukung dengan pembelajaran Qiro'ati. Sekolah ini mempunyai banyak ekstrakurikuler yang juga mendukung potensi pesertadidik, sehingga potensi tersebut dapat dikembangkan. Dari pihak sekolah

³ Fandy Tjiptono, Services Management (Mewujudkan Layanan Prima), Yogyakarta : Andi Offset, 2008, hlm. 119.

juga mendatangkan para pelatih dari luar untuk menunjang pelatihan ekstrakurikuler. Pelayanan kegiatan belajar mengajarpun juga didukung dengan tenaga pendidikan yang berkompeten. Akan tetapi yang menjadi masalah dalam sekolah ini adalah belum tersedianya sarana dan prasarana untuk menunjang pembelajaran seperti laboratorium untuk praktik pembelajaran yang dibutuhkan oleh para siswa. Perpustakaan yang ada di sekolah tersebut sebelumnya kurang mendukung untuk sarana para peserta didik, akan tetapi setelah adanya mahasiswa praktikan yang sedang praktik di sekolah tersebut, kemudian perpustakaan sekarang cukup memadai. Tetapi masih butuh banyak buku-buku yang belum ada untuk menunjang pembelajaran pesertadidik di sekolah tersebut.

Sekolah yang berkualitas sangat erat hubungannya dengan pemberian pelayanan pendidikan yang bermutu, dan untuk mengetahui tingkat ketercapaian kualitas itu, maka sekolah berkualitas harus merujuk kepada PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan di Indonesia kemudian diubah menjadi PP Nomor 32 Tahun 2013 meliputi: 1) standar isi, 2) standar kompetensi kelulusan, 3) standar proses, 4) standar sarana dan prasarana, 5) standar pengelolaan, 6) standar pendidik dan tenaga kependidikan, 7) standar pembiayaan, dan 8) standar penilaian.⁴ Tercapainya kualitas dari kedelapan standar itu kemudian berujung kepada layanan pendidikan kepada

⁴Departemen Pendidikan Nasional, Standar Nasional Pendidikan, 2013. <http://sindikker.ristekdikti.go.id/dok/PP/PP32-2013PerubahanPP19-2005SNP.pdf>. Diakses pada 11.00 WIB 14 Desember 2016.

pesertadidik dan masyarakat serta stakeholder pendidikan sebagai konsemenun pendidikan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan kajian teori yang lebih mendalam tentang sejauh mana kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pendidikan untuk kemudian dijadikan sebagai penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Orang Tua Di SMP IT Robbani Kendal”** dianggap penting dan layak diadakan penelitian karena dengan topik tersebut kajian teori dalam praktek untuk analisa loyalitas konsumen pendidikan sangat membantu pihak sekolah dalam menggali faktor – faktor apa saja yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas konsumen pendidikan.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, dapat ditarik suatu rumusan masalah dalam enelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan SMPIT ROBBANI Kendal berpengaruh terhadap kepuasan orang tua?
2. Apakah kepuasan orang tua berpengaruh terhadap loyalitas orangtua di SMPIT ROBBANI Kendal?
3. Apakah kualitas layanan pendidikan SMPIT ROBBANI Kendal berpengaruh terhadap loyalitas orang tua?

4. Apakah kepuasan orang tua merupakan variabel yang dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua di SMPIT ROBBANI Kendal?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kualitas layanan SMPIT ROBBANI Kendal terhadap kepuasan orang tua
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan orang tua pelanggan terhadap loyalitas orang tua di SMPIT ROBBANI Kendal
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan SMPIT ROBBANI Kendal terhadap loyalitas orang tua
- d. Untuk mengetahui kepuasan orang tua merupakan variabel yang dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua di SMPIT ROBBANI Kendal.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritik

- 1) Bagi akademis atau pembaca, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap loyalitas orang tua.
- 2) Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan menggunakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama, sehingga dengan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya

bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua.

- 3) Bagi penulis penelitian ini bermanfaat untuk sarana pengembangan ilmu pengetahuan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini menjadi bahan masukan berharga bagi para praktisi pendidikan, dalam mengambil teori-teori yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dalam sebuah lembaga pendidikan.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak SMPIT ROBBANI Kendal guna memberikan masukan mengenai pengaruh kualitas pendidikan lembaga terhadap tingkat loyalitas orang tua, sehingga dapat menjadikan perhatian dari semua pihak yang terlibat di SMPIT ROBBANI Kendal.

BAB II

TEORI dan KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Layanan

a. Pengertian kualitas

Bagi penyelenggaraan pendidikan mutu merupakan keniscayaan yang tidak dapat ditanggihkan, pendidikan antara lain bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa serta melahirkan generasi penerus yang kreatif, produktif, berdaya saing tinggi, mensyaratkan mutu. Konsep mutu yang terkandung di dalam *Total Quality Management* (TQM), memilah dalam dua jenis kegiatan berbeda, yakni mutu yang digandengkan dengan produk berupa barang dan mutu untuk produk berupa layanan atau jasa. Mutu dalam produk atau barang sebagaimana yang lazim dihasilkan oleh industri pabrik / manufaktur berupa barang atau benda, sedangkan jasa atau pelayanan (*service*), adalah sesuatu yang tidak tampak tapi terasa misalnya layanan yang diberikan oleh hotel, rumah sakit, pendidikan, yaitu kegiatan yang berupa hubungan antar manusia.

Total Quality Management (TQM) sebagai filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat dicapai dan dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi tersebut.¹

Menurut Ishikawa dalam bukunya Nasution “TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan

¹ Edward Sallis. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD. 2010. hlm. 57-56

dan semua semua orang kedalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, team work, produktivitas, dan kepuasan pelanggan.”²

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh lembaga guna untuk mencapai tujuan dengan melipat segenap komponen dalam lembaga untuk memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.

b. Kualitas layanan

Kualitas layanan menurut Lewis dan Boom dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra adalah “sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.”³ Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.⁴ Apabila pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas layanan ideal.⁵

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk atau jasa,

² M.N.Nasution. *Manajemen Mutu Total*. Bogor : Ghalia Indonesia. 2005. hlm. 22

³ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI OFFEST. 2000. hlm. 180.

⁴ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011, hlm. 228.

⁵ Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006, hlm. 175.

pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subjektif, karena bergantung pada persepsi masing-masing individu.⁶

Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia jasa pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir. Keberhasilan layanan pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (siswa, stakeholder, masyarakat).

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.⁷ Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif.

Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hail usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan membrikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

⁶ Fandy Tjiptono. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI OFFEST. 2008. hlm. 85

⁷ Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa ...* hlm. 5.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ
إِلَّا أَن تَغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢١٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* bearti mengerti, memahami, dan merasakan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis tidak menyia-nyiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses atau gagalnya bisnis yang dijalankan.

Kotler sebagaimana dikutip oleh Nasution dalamnya buku “*Manajemen Jasa Terpadu*” mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.⁸

⁸ M.N. Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesi.2004. hlm. 6.

Menurut Valerie A. Zaethmal dan Mary Jo Bitner menyatakan *broad definition is one that defines services include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in form (such as convenience, amusement, timeliness, comfort, or health) that are essentially intangible concern of its first purchaser.*

Jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk di konsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak terwujud.⁹

Kotler (2000:488) mengemukakan bahwa terdapat empat karakteristik jasa, antara lain:

1) *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa tidak berwujud, tidak dapat dilihat, dicicipi, dirasakan, dan didengar sebelum membeli.

2) *Inseparability* (tidak dipisahkan)

Jasa tidak dapat dipisahkan dari pembeli jasa itu, baik pembeli jasa itu adalah orang maupun mesin. Jasa tidak dapat dijejerkan pada rak-rak penjualan dan dapat dibeli oleh konsumen kapan saja dibutuhkan.

3) *Variability* (keanekarupaan)

Jasa sangat beraneka rupa karena tergantung siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan. Seringkali pembeli

⁹ Buchari Alma. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: ALFABETA. 2007. hlm. 243

jasa menyadari akankeanekarupaan yang besar ini akan membicarakan dengan yang lain sebelum,memilih satu penyedia jasa.

4) *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa tidak dapat tahan lama, karenanya tidak dapat disimpan untuk penjualan atau penggunaan dikemudian hari. Sifat jasa yang tidak tahan lama inibukanlah masalah kalau permintaan tetap atau teratur, karena jasa-jasasebelumnya dapat dengan mudah disusun terlebih dahulu, kalau permintaan berfluktuasi, permintaan jasa akan dihadapkan pada berbagai masalah sulit.

Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Jasa adalah meliputi segenap kegiatan ekonomi yang menghasilkan output (keluaran) berupa produk atau kontruksi (hasil karya) nonfisik, yang lazimnya dikonsumsi pada saat diproduksi dan memberi nilai tambah pada bentuk (form) seperti kepraktisan, kecocokan/kepantasan, kenyamanan, dan kesehatan, yang pada intinya menarik cita rasa pada pembeli pertama. sementara itu, jasa pendidikan merupakan jasa yang bersifat kompleks karena sifat padat karya dan padat modal. Artinya, dibutuhkan banyak tenaga kerja yang memiliki skill

khusus dalam bidang pendidikan dan padat modal karena membutuhkan infrastruktur (peralatan) yang lengkap dan harganya mahal.

Pendidikan merupakan proses pemanusiaan manusia atau suatu proses yang harus dilakukan baik yang terlembaga maupun tidak terlembaga yang menyangkut fisik dan non fisik dan membutuhkan infrastruktur dan skill ataupun keterampilan. Dengan demikian Jasa Pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan pelayanan dalam prosesnya.

c. Dimensi kualitas layanan

Untuk memperjelas bentuk layanan yang diberikan maka peneliti memberikan beberapa dimensi yang dijadikan tolak ukur pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan pendidikan.

Sunarto mengidentifikasi tujuh dimensi dasar dari kualitas yaitu:

- 1) Kinerja, yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
- 2) Interaksi pegawai, yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- 3) Keandalan, yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
- 4) Daya tahan, yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
- 5) Ketepatan waktu dan kenyamanan, yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.
- 6) Estetika, yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

- 7) Kesadaran akan Merek, yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi pelanggan.¹⁰

Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valerie Zeithmal menemukan bahwa ada lima penentu kualitas layanan sesuai urutan tingkat kepentingan pelanggan sebagai berikut:

- 1) Reliabilitas (*reliability*) kemampuan lembaga pendidikan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan merespon permintaan mereka dengan cepat.
- 3) Jaminan (*assurance*) jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respek terhadap peserta didik. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005, yang berisi tentang, “Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan ruhani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.”¹¹ Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat).

¹⁰ Sunarto. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Jogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama. 2003. hlm. 244

¹¹ Depdiknas, *Standar Nasional Pendidikan*, Jakarta: Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 <https://www.unm.ac.id/files/surat/pp-19-tahun-2005-ttg-snp.pdf> diakses pada 11.18 WIB tanggal 14 Desember 2016

- 4) Empati (*empathy*) berarti bahwa lembaga pendidikan bersedia untuk peduli kepada pengguna jasa dan memberi perhatian pribadi kepada para pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*) berhubungan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan / perlengkapan, personil dan materi komunikasi¹²

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: *Tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan/kepastian, *Empathy* atau kepedulian.

d. Prinsip kualitas layanan

Dalam sebuah lembaga pendidikan kualitas layanan dapat mempengaruhi citra sebuah lembaga, oleh karena itu maka lembaga pendidikan harus mempunyai prinsip dalam melakukan pelayanan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan prinsip-prinsip layanan prima sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan:

¹² Fandy Tjiptono, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : ANDI OFFEST Yogyakarta, 2008, hlm. 95

- a) Persyaratan teknis dan administratif publik
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c) Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik atau dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - 4) Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara layanan publik atau pejabat yang ditunjuk unuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelayanan publik.
 - 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana prasarana teknologi telekomunikasi dan informatka (telematika).
 - 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangku oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan telematika.
 - 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan dengan ikhlas.
 - 10) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan

sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.¹³

Prinsip merupakan suatu hal yang sangat penting apalagi untuk sebuah lembaga pendidikan. Apabila sebuah lembaga pendidikan pendidikan tidak memiliki prinsip, maka lembaga pendidikan tersebut perlu untuk diragukan. Prinsip pada dasarnya digunakan untuk acuan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Apabila layanan yang diberikan kurang sesuai dengan prinsip maka penyedia jasa harus berpatokan ulang kepada prinsip yang sudah ditetapkan. Agar layanan yang diberikan bisa memuaskan pelanggan atau pengguna jasa pendidikan. Setelah pelanggan puas maka citra lembaga akan menjadi baik dan banyak peminat untuk menggunakan jasa pendidikan di lembaga tersebut.

e. Bentuk Layanan Jasa Pendidikan

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa) dan para aktor yang berada di dalamnya

¹³Keputusan Menteri Pendaya Guna Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiL2LiT06fRAhXMq48KHUm_CEkQFggeMAA&url=http%3A%2F%2Fombudsman.go.id%2Findex.php%2Fperaturan%2Fperaturan-presiden.html%3Fdownload%3D296%3Akeputusan-menteri-pan-no-63-tahun-2003&usq=AFQjCNE3DQXPFOEAomV1WoF0-6mKpF8wQ diakses pada 11.27 WIB tanggal 14 Desember 2016

(seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). Stakeholder eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa pemerintah dan masyarakat umum.

Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan *budget* cukup banyak pada lembaga pendidikan.

Sekolah pada dasarnya adalah untuk anak usia sekolah, sedangkan orang tua dan masyarakat sebagai penilai atau pemantau saja. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan penilaian atau pemantauan bisa dilakukan oleh siswa sendiri, karena mereka yang telah merasakan pendidikan secara langsung dan segala bentuk program studi yang dijalani sekolah.

Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa di sekolah sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program layanan siswa yang mudah dicapai dan lengkap.

Bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah:

1) Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:

- a) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain.
- b) Personil pelayanan admistrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam operasi sekolah serta bagian-bagiannya.
- c) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa; ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
- d) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, *testing* dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid

2) Layanan Bantu

Prubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:

a) Pelayanan perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

b) Pelayanan gedung dan halaman sekolah

Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

c) Pelayanan kesehatan dan keamanan

Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.¹⁴

Selain mengetahui layanan bantu, kita juga perlu mengetahui layanan dalam bidang bimbingan dan penyuluhan, ada empat pelayanan program kegiatan pokok, yaitu:

- 1) Pelayanan pengumpulan data adalah usaha untuk memperoleh keterangan sebanyak-banyaknya dan selengkap-lengkapny tentang identitas diri individu siswa beserta lingkungannya.
- 2) Pelayanan penyuluhan merupakan pelayanan terpenting dalam program bimbingan di sekolah, ini juga merupakan kesempatan bagi siswa untuk mendapat bantuan pribadi secara langsung didalam

¹⁴ Oteng Sutisno. *Administrasi Pendidikan*. Bandung : Angkasa, 1985. hlm. 65.

menanggulangi masalah dan kesulitan yang dihadapi pada suatu ketika, tetapi juga ditujukan untuk membantu seorang individu dalam mengubah dirinya menuju kedewasaan pengembangan diri.

- 3) Pelayanan informasi dan penempatan adalah kegiatan dalam rangka program bimbingan dilakukan dengan cara memberikan keterangan-keterangan yang diperlukan oleh individu (siswa) untuk mengenal lingkungannya, terutama kesempatan-kesempatan yang ada didalam lingkungannya yang dapat dimanfaatkan, baik pada waktu kini maupun yang akan datang.
- 4) Pelayanan penelitian dan penilaian, dalam program bimbingan di lembaga diartikan sebagai usaha untuk menelaah program pelayanan bimbingan yang telah dan sedang dilaksanakan untuk mengembangkan dan memperbaiki program bimbingan khususnya dan program-program lembaga bersangkutan pada umumnya.¹⁵

Menurut Marzuki Mahmud, secara garis besar terdapat 6 layanan pendidikan, yaitu:

- 1) Layanan informasi. Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti : brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.
- 2) Layanan sarana prasarana. Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau

¹⁵ M. Sulthon Masyhudi. *Manajemen Pondok Pesantren*. Jakarta: Diva Pustaka. 2005. hlm. 139

fasilitas fisik seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.

- 3) Layanan administrasi. Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.
- 4) Layanan bimbingan. Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.
- 5) Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.
- 6) Layanan kesejahteraan. Di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.¹⁶

Dari beberapa pendapat para ahli mengenai bentuk layanan pendidikan dapat disimpulkan bahwa layanan pendidikan sebagai berikut:

- 1) Layanan pokok
- 2) Layanan bantu
- 3) Layanan pengumpulan data
- 4) Layanan informasi
- 5) Layanan penelitian dan penilaian
- 6) Layanan sarana dan prasarana

¹⁶ Marzuki Mahmud. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2012. hlm. 63-65

- 7) Layanan pengembangan bakat dan minat serta kecerdasan
- 8) Layanan kesejahteraan

2. Kepuasan Orang Tua

a. Pengertian kepuasan

Kepuasan berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen pada tingkat cukup.¹⁷ Pendapat yang dikemukakan oleh Kotler bahwa *satisfaction is person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's expectation*. Dari pengertian tersebut di dapat sebuah kesimpulan:

$$S = f(E,P)$$

S : *Satisfaction* (kepuasan)

E : *Expectation* (harapan)

P : *Product Perceived Performance* (kinerja produk yang dirasakan)

Pembelian ulang serta mengajak temannya atas produk dan jasa ini terjadi karena *customer delivered value* (nilai yang diterima pelanggan) merupakan selisih *total customer value / total customer cost* (jumlah segala pengorbanan yang dikeluarkan seseorang). Dalam arti bahwa dia mengorbankan waktu, tenaga, uang yang kemudian dibandingkan dengan nilai, manfaat hasil yang ia terima. Pandangan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

¹⁷ Fandy Tjiptono. *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima...* hlm. 193

Kepuasan pelanggan adalah respon emosional setelah melalui serangkaian evaluasi yang sebagian bersifat rasional dan emosional. Yamit menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas pemakaian produk dan jasa, sama atau melebihi harapan.¹⁸

Menurut Kotler, kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.”¹⁹ Sedangkan Tse dan Wilton (1988) dalam bukunya Lupiyoado kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.²⁰

Kepuasan dalam hal ini adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan dengan kinerja (hasil) suatu produk dan jasa terhadap harapan-harapannya.²¹ Adapun

¹⁸ Zalian, Yamit. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: FE UII Yogyakarta. 2005. hlm. 78

¹⁹ Philip Kotler dan A.B Susanto. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat. 2000. hlm. 52

²⁰ Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT salemba Empat. . 2004. hlm. 349

²¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prehallindo, 2002, hlm 146-147

faktor-faktor yang mempengaruhi harapan adalah kebutuhan pelanggan, janji, dan pengalaman masa lalu.²²

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia dapatkan dari pelayanan yang diberikan kemudian dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting, karena puas atau tidaknya pelanggan sangat mempengaruhi maju mundurnya suatu usaha yang berorientasi pada pelanggan.

b. Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan

Menurut pendapat Budiastuti yang dikutip oleh Rambut Lupiyadi dalam bukunya yang berjudul "*Manajemen Pemasaran Jasa*" mengemukakan bahwa konsumen dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain :

1) Kualitas produk atau jasa

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan lembaga pendidikannya.

²² Philip Kotler & Keller. *Manajemen Pemasaran Jilid*. Jakarta: PT Perhalindo. hlm: 117

2) Kualitas pelayanan

Memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini konsumen akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya.

3) Faktor emosional

Konsumen yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini konsumen memilih suatu lembaga yang sudah mempunyai pandangan “lembaga pendidikan mahal”, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4) Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan konsumen. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga produk maka konsumen mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan lembaga pendidikan yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada konsumen.

5) Biaya

Mendapatkan produk atau jasa, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.²³

²³ Rambut Lupiyadi dan A. Handayani. *Manajemen Pemasaran Jas.* Jakarta : Salemba Empat, 2006. hlm. 192

Kotler (1997) menjelaskan: *“The company can increase customer satisfaction by lowering its price, or increasing its service, and improving product quality”*. Maksudnya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan jalan menjual produk dengan harga memadai, atau meningkatkan layanan, dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Secara implisit, pernyataan di atas menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah:

1) Harga

Harga merupakan keputusan yang paling mendasar diantara program-program pemasaran yang lain, karena dalam setiap produk maupun jasa mempunyai harga. Harga juga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat karena memiliki atau menggunakan produk.

2) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusahamengerti apa yang diinginkan pelanggan, sehingga mempunyai harapan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

3) Kualitas produk

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, termasuk keawetan, kemudahan pemakaian dan diperbaiki, serta atribut berniali lainnya.²⁴

Lembaga harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan, sehingga dalam memberikan layanan kepada seorang kosumen, maka konsumen akan merasa puas dalam menerima layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Pelanggan akan merasa puas jika biaya dan produk yang diperoleh relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator dari variabel kepuasan yang dikemukakan oleh Kotler. Bahwa indikator dari kepuasan adalah sebagai berikut:

- 1) Harga
- 2) Kualitas layanan
- 3) Kualitas produk

c. Pengukuran tingkat kepuasan

Dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, Kotler mengemukakan beberapa cara diantaranya adalah:

- 1) *Complaint and Suggestion system* (sistem keluhan dan saran), informasi dari saran dan keluhan ini akan dijadikan data dalam melakukan antisipasi dari pengembangan perusahaan.

²⁴ Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles of Marketing 9e)*. Jakarta : Penerbit PT. Prenhalindo. 1997

- 2) *Customer satisfaction surveys* (survei kepuasan pelanggan), tingkat keluhan konsumen dijadikan data dalam mengukur tentang kepuasan hal itu bisa melalui survei, pos, telepon, atau angket
 - 3) *Ghost shopping* (pembeli bayangan), dengan mengirimkan orang untuk melakukan pembelian di perusahaan orang lain maupun di perusahaan sendiri untuk melihat secara jelas keunggulan dan kelemahan pelayanannya.
 - 4) *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang beralih), yaitu kontak yang dilakukan kepada pelanggan yang telah beralih pada perusahaan lain untuk dijadikan perbaikan kinerja dalam meningkatkan kepuasan.²⁵
- Dalam dunia penyedia jasa terdapat sistem pengukuran kepuasan, yang fungsi untuk mengetahui seberapa puas konsumen menerima pelayanan yang diberikan. Selain untuk mengetahui seberapa puas konsumen, juga dapat digunakan untuk memperbaiki layanan yang dapat informasinya didapat dari tingkat kepuasan pelanggan.

d. Strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan pendidikan adalah tujuan utama yang harus dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan sebagai bahan evaluasi, dan hal ini memerlukan beberapa strategi jangka panjang untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) *Relationship Marketing*

²⁵ Fandy Tjiptono. *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer...* hlm. 102

Merupakan strategi dimana suatu transaksi antara penjual dan pembeli berkelanjutan dan tidak berakhir setelah proses penjualan selesai. Dengan kata lain terjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus.

2) *Superior Customer Service*

Merupakan strategi dimana perusahaan berorientasi untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan yang menggunakan strategi ini, akan memperoleh manfaat yang sangat besar dari pelayanan yang lebih baik. Meskipun pada akhirnya strategi ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia (SDM), dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan superior.

3) *Unconditional Service guarantee*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi kebijakan program penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Garansi atau jaminan dalam hal ini mutlak dirancang untuk meringankan resiko atau kerugian pelanggan, dalam hal yang tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang telah dibayar oleh pelanggan.

4) *Penanganan Keluhan yang Efisien*

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas. Kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang penting bagi terwujudnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Karena semakin lama keluhan ditangani, maka pelanggan akan berpikir bahwa

perusahaan tidak mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Semua pihak yang ada dalam perusahaan berhak dan wajib turut campur dalam penanganan keluhan terutama pihak manajemen puncak.

5) Peningkatan Kinerja Perusahaan

Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship* dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

6) *Quality Function Deployment*

Strategi ini untuk merancang proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga mencapai efektivitas maksimum. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk secepat mungkin²⁶

Lembaga pendidikan harus mengatur strategi dengan tepat agar bisa mendapat kepuasan pelanggan dengan baik. Karena strategi yang baik yang akan menjadikan pelayanan menjadi memuaskan, sehingga pelanggan akan

²⁶ Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andy Offset. 1997. hlm 40

merasa puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa strategi bagi lembaga pendidikan sangat penting, karena tanpa strategi dalam mengelola lembaga pendidikan, seorang manajer seolah-olah melangkah dalam ketidakpastian. Strategi merupakan faktor internal yang penting untuk dipertimbangkan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan.

3. Loyalitas

a. Pengertian loyalitas

Dalam jangka panjang loyalitas menjadi tujuan perencanaan sebuah lembaga pendidikan, dan dijadikan dasar untuk pengembangan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Loyalitas juga akan menjadi kunci sukses, tidak hanya kunci sukses jangka pendek tetapi juga jangka panjang. Loyalitas pada konsumen merupakan perilaku yang terkait dengan produk, pelayanan dan kepuasan. Jika suatu faktor tersebut tidak terdapat pada suatu lembaga maka konsumen akan memutuskan untuk berhenti menggunakan sebuah produk.

Menurut Griffin yang diterjemahkan oleh Ratih Hurriyati menyatakan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dan unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih.²⁷

Loyalitas konsumen adalah kondisi konsumen yang mempunyai sikap positif terhadap sebuah produk tertentu dengan semua atribut yang melekat

²⁷ Ratih Hurriyati. *Baruan Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta. 2010, hlm. 129

pada produk tersebut.²⁸ Schiffman dan Kanuk mengemukakan bahwa tujuan utama dari penyedia *value* kepada konsumen dan lebih efektif dari pada kompetitornya adalah untuk menjaga loyalitas dari konsumen yang puas.²⁹

Dalam dunia pendidikan, pelanggan yang dimaksudkan adalah konsumen pendidikan atau orang tua, sedangkan produk jasa dalam dunia pendidikan terbagi atas jasa kependidikan dan lulusan. Jasa kependidikan terdiri atas jasa kurkuler, penelitian, pengembangan kehidupan bermasyarakat, ekstrakurikuler, dan administrasi. Bentuk produk-produk tersebut hendaknya sejalan dengan permintaan pasar yang diikuti oleh kemampuan dan kesediaan konsumen dalam membeli jasa kependidikan.

Lembaga pendidikan hendaknya dapat lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan, sehingga dapat tercipta perilaku loyal dari para konsumen pendidikan. Pelanggan yang loyal pada suatu lembaga akan dapat memberikan keuntungan yang lebih besar pada kualitas suatu lembaga pendidikan. Kepuasan konsumen lembaga pendidikan terhadap kinerja sekolah juga menjadi keniscayaan untuk menjadi telaah evaluasi. *Over promise and under delivery* adalah kesalahan pemasaran. Ketidaksesuaian ekspektasi konsumen dan realitas yang ada akan membentuk citra buruk sekolah. Oleh karena itu, lembaga pendidikan

²⁸ Dhrammesta, Basu Swastha. *Manajemen Jasa. Ed.2.* Yogyakarta ; Liberty. 2007. hlm. 42

²⁹ Schiffman Leon dan Kanuk. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jaasa.* Bandung: Alfabeta. 2007. hlm. 10

hendaknya dapat lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan, sehingga dapat tercipta perilaku loyal dari para konsumen pendidikan.

b. Karakteristik loyalitas

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi sebuah lembaga pendidikan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana diungkapkan Griffin pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Melakukan pembelian secara teratur
- 2) Membeli diluar lini produk/jasa
- 3) Merekomendasikan produk lain
- 4) Dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing³⁰

Sedangkan menurut Laksana terdapat 3 dimensi dari loyalitas, yaitu:

- 1) *Word of mouth communications*
- 2) *Purchase intention*
- 3) *Complaining behavior*³¹

Sedangkan menurut Carmen terdapat 4 indikator loyalitas pelanggan, diantaranya:

- 1) *Word Of Mouth Promotion* (Promosi Dari Mulut Ke Mulut)

³⁰ Ratih Hurriyati. *Baruan Pemasaran dan Loyalitas Konsumen...* hlm. 130

³¹ Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2008. hlm. 188

Word of mouth adalah percakapan dari orang ke- orang, tertulis, atau komunikasi melalui elektronik atau yang berhubungan dengan manfaat atau pengalaman membeli menggunakan barang / jasa.

Seperti yang dijelaskan Laksana (2008:189) *Word Of Mouth* dilakukan dengan:

a) *Say positive things about XYZ to other people*

Konsumen selalu mengatakan hal-hal yang baik tentang XYZ kepada orang lain

b) *Recommended XYZ to someone who seeks your advice*

Konsumen merekomendasikan XYZ kepada konsumen lainnya

c) *Encourage friends and relatives to do business with XYZ*

Konsumen memberi dorongan kepada sahabat dan saudara untuk mendatangi perusahaan jasa

2) *Future Repurchase Intention* (Minat melakukan pembelian ulang dimasa berikutnya)

Minat beli merupakan sebuah perilaku konsumen dimana konsumen mempunyai keinginan dalam membeli atau memilih suatu produk berdasarkan pengalaman dalam memilih, menggunakan dan mengkonsumsi atau bahkan menginginkan suatu produk / jasa. Wujud tindakan *Future repurchase intention* berupa :

a) *Consider XYZ your first choice to buy... service* (Konsumen selalu menentukan pilihan pertama kepada perusahaan jasa)

b) *Do more business with XYZ in the next few years* (Konsumen akan selalu menggunakan perusahaan jasa ini ditahun-tahun berikutnya)

c) *Do less business with XYZ in the next few years* (Saya akan mengurangi kunjungan ke perusahaan lain pada tahun berikutnya)

3) *Price Sensitive* (Harga yang Sensitif)

Tingkat sensitif harga diwujudkan dalam bentuk pelanggan akan tetap memilih perusahaan tersebut meskipun harga yang ditawarkan lebih mahal dari perusahaan yang lain selama perusahaan tersebut memberikan manfaat yang lebih baik dari perusahaan lain.

4) *Complaint Behaviour* (Sikap Komplain)

Perilaku keluhan konsumen merupakan tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian (Mowen & Minor, 2002). *Complaint behavior* diwujudkan dengan:

a) *Switch to a competitors if you experience a problem with XYZ*

Saya akan beralih ke perusahaan jasa yang lain jika mengalami masalah dengan pelayanan

b) *Complaint to other consumers if you experience a problemwith XYZ*

Saya akan memberitahukan kepada konsumen lainnya jika terdapat masalah dengan pelayanan

c) *Complaint to external agencies, such as better business bureau, if you experience a problem with XYZ*

Saya akan mengadukan ke lembaga lainnya jika mengalami masalah dengan pelayanan

d) *Complaint to XYZ employees if you experience a problem with XYZ*

Saya akan mengadukan kepada pegawai perusahaan tersebut jika mengalami masalah dengan pelayanan³²

Pelanggan yang loyal merupakan aset bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat berdasarkan karakteristik yang dimilikinya. Oleh karena itu, loyalitas konsumen merupakan suatu ukuran yang bisa diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan dimasa yang akan datang bagi suatu perusahaan.

c. Tahapan tingkatan loyalitas

Untuk menjadi konsumen yang bersifat loyal terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui oleh konsumen. Secara sederhana saat konsumen harus mempunyai suatu keyakinan dalam dirinya tentang produk tersebut.

Pembentukan konsumen yang mempunyai sifat loyal menurut Hill yang diterjemahkan oleh Ratih Hurriyati menjelaskan tahapan loyalitas terbagi menjadi enam tahapan, yaitu:

- 1) *Suspect* meliputi semua orang yang diyakini akan membeli (membutuhkan) barang atau jasa, tetapi belum memiliki informasi tentang barang atau jasa.
- 2) *Prospect* adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan akan jasa tertentu, dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Pada tahap ini meskipun mereka belum melakukan pembelian tetapi telah mengetahui keberadaan perusahaan dan jasa yang ditawarkan melalui rekomendasi pihak lain.

³² Carmen, Tideswell. Loyalty Behaviour and Relationship Commitment Towards Hotel Services. Dalam *Journal of Hospitality Management*, No 80-84 Australia: Southern Cross University. 2005. Hlm. 83

- 3) *Customer* pada tahap ini pelanggan sudah melakukan hubungan transaksi dengan perusahaan, tetap tidak mempunyai perasaan positif terhadap perusahaan loyalitas pada tahap ini belum kelihatan.
- 4) *Clints* meliputi semua pelanggan yang telah membeli barang atau jasa yang dibutuhkan dan ditawarkan perusahaan secara teratur, hubungan ini berlangsung lama, dan mereka telah memiliki sifat retention.
- 5) *Advocates* pada tahap ini, *clients* secara aktif mendukung perusahaan dengan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau membeli barang atau jasa perusahaan tersebut.
- 6) *Partnes* tahap terakhir ini telah terjadi hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara perusahaan dengan pelanggan, pada tahap ini pula pelanggan berani membeli produk atau jasa dari perusahaan lain.³³

Dari pendapat di atas dapat dipahami bahwa loyalitas pelanggan itu mempunyai tingkatan-tingkatan tersendiri. Oleh karena itu maka apabila pelanggan masih berada di tingkat bawah maka perlu diadakan perbaikan pelayanan agar pelanggan bisa lebih loyal terhadap lembaga. Dan apabila pelanggan sudah berada di tingkat yang tinggi maka perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Sehingga pelanggan akan lebih loyal kepada lembaga pendidikan.

B. Kajian Pustaka

Untuk mengetahui bagaimana metode maupun materi untuk melakukan penelitian ini maka kajian pustaka yang relevan dengan penelitian yang akan dijalankan. Diantaranya kajian pustaka yang digunakan antara lain:

³³ Ratih Hurriyati. *Baruan Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.... hlm. 132

Table 2.1
Kajian Pustaka

No	Nama	Judul	Metode	Hasil
1	Noventris Ratnawati Radja	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa Di SMK KRISTEN Salatiga	Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, analisis data menggunakan Analisis Regresi, Uji F, dan Uji t.	Analisis pengujian hipotesis pertama, Beta sebesar 0,693, artinya ada pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Angka R^2 0,36 berarti ada 36% kepuasan konsumen yang dijelaskan oleh kualitas layanan. Pada tingkat signifikansi 5% nilai t hitung $9,524 > t$ tabel 1,663 dan dilihat dari propabilitas $0,00 < 0,05$, maka koefisien regresi dikatakan signifikan. Hasil analisis uji hipotesis kedua menunjukkan

				<p>Beta sebesar 0,658, artinya ada pengaruh positif kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Angka R^2 0,10 berarti ada 10% loyalitas konsumen yang dijelaskan oleh kepuasan konsumen. Pada tingkat signifikansi 5% nilai t hitung $8,654 > t$ tabel $1,663$ dan dilihat dari propabilitas $0,00 < 0,05$, maka koefisien regresi dikatakan signifikan. Hipotesis ketiga diuji dengan mendeteksi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen melalui mediasi variabel kepuasan konsumen.</p>
--	--	--	--	---

				Dalam perhitungan pengaruh mediasi, diperoleh t hitung 0.618 dengan tingkat signifikansi 5%. Pada tingkat signifikansi 5%, nilai t hitung $0.618 < t$ tabel 1,663, dengan koefisien mediasi 0.078, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi pengaruh mediasi ³⁴
2	Aniek Indra wati	Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga	Dalam penelitian ini menggunakan metode	Dari hasil analisis regresi berganda pada Tabel 5 diketahui bahwa nilai multiple correlation sebesar 0.873 mengandung

³⁴Noventris Ratnawati Radja, Bambang Suteng Sulasmono, dan Supramono. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa Di SMK KRISTEN Salatiga*. Jurnal (Salatiga: e-journal Universitas Kristen Satya Wacana. 2013) <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uac=t=8&ved=0ahUKewjy5rnovXQAhWBvbwKHa1XA38QFgggtMAE&url=http%3A%2F%2Fris.uksw.edu%2Fdownload%2Fjurnal%2Fkode%2FJ00835&usg=AFQjCNGwJuZLGXxCXeLSy9DDHc21HZ1XBA>. diakses pada 10.52 WIB 14 Desember 2016.

		Pendidik anterhad ap Kepuasa n Konsum en	kuantitati f, analis data menggun akan Analisis Regresi, Uji F, dan Uji t.	makna bahwa keseluruhan variabel bebas memiliki keeratan hubungan dengan variabel terikat sebesar 87,3%. Sedangkan nilai Adjusted R-Square sebesar 0.731 berarti 73.1% kemampuan model atau seluruh variabel dimensi kualitas layanan digunakan dalam persamaan regresi ini secara bersama-sama telah mampu memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika sedang sisanya dijelaskan oleh variabel lain sebesar 26.9% di luar variabel
--	--	--	--	---

				<p>penelitian. Dari hasil analisis uji F didapat nilai F_{hitung} untuk $\alpha = 0.05$ sebesar 3.074. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang terbentuk layak digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen (Y), atau dengan kata lain kelima variabel dimensi kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika.</p> <p>Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, secara parsial variabel keandalan</p>
--	--	--	--	---

				berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang. ³⁵
3	Muhammad Riska Maulana Effendi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualias Pelayana n Terhadap Loyalitas Mahsiswa	Dalam penelitian ini menggunakan metode riset kausal (<i>causal research</i>) .	Hipotesisi 1 variabel kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa, dengan koefisien determinasi sebesar 0,727. Ini berarti 72,7% loyalitas mahasiswa dipengaruhi oleh kepuasan mahasiswa dan sisanya diluar model. Hipotesis 2 menyatakan bahwa variabel interaksi antara

³⁵ Aniek Indrawati, Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen, Jurnal (Malang: JURNAL EKONOMI BISNIS, TH. 16, NO. 1, MARET 2011) <http://docplayer.info/221744-Pengaruh-kualitas-layanan-lembaga-pendidikan-terhadap-kepuasan-konsumen.html> diakses pada 11.18 WIB 14 Desember 2016.

		<p>Dengan Variabel Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Antara</p>	<p>kepuasan mahasiswa dengan kualitas pembelajaran dan variabel kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil menunjukkan bahwa besarnya Adjusted R Square = 0,759, hal ini berarti 75.9% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel independen kualitas pembelajaran dan kualitas pelayanan. Selebihnya sebesar 24.1%(100% - 75.9%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model. Uji Anova menghasilkan F_{hitung} sebesar 570.917 dengan tingkat signifikansi</p>
--	--	---	---

				<p>0,000. Oleh karena probabilitas signifikansi jauh lebih kecil daripada 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan mahasiswa atau dapat dikatakan bahwa kualitas pembelajaran dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hipotesis 3 menyatakan bahwa Interaksi antara kualitas pembelajaran dengan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil MRA menunjukkan bahwa besarnya Adjusted R Square = 0,450. Hal ini berarti 45% variasi</p>
--	--	--	--	--

				<p>loyalitas mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel independen kepuasan mahasiswa dan Antara_1. Selebihnya sebesar 55% (100%-45%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Uji Anova atau F_{test} menghasilkan F_{hitung} sebesar 1105.737 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena probabilitas signifikansi jauh lebih kecil daripada 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas mahasiswa atau dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa dan Antara_1 secara bersama-sama</p>
--	--	--	--	--

				<p>berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa. Hipotesis 4 menyatakan bahwa kualitas pembelajaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil menunjukkan bahwa besarnya Adjusted R Square = 0,777 hal ini berarti 77.7% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel independen kualitas pembelajaran dan kualitas pelayanan. Selebihnya sebesar 22.3% (100%-77.7%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Hipotesis 5 menyatakan bahwa Interaksi antara kualitas pembelajaran</p>
--	--	--	--	--

				<p>dengan kepuasan dan interaksi antara kualitas pembelajaran dengan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil MRA menunjukkan bahwa besarnya Adjusted R Square = 0,859 hal ini berarti 85.9% variasi loyalitas mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel independen Antara_1 dan Antara_2. Selebihnya sebesar 14.1% (100%-45%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Uji Anova atau F test menghasilkan F_{hitung} sebesar 1105.737 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena probabilitas</p>
--	--	--	--	--

				signifikansi jauh lebih kecil daripada 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas mahasiswa atau dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa, Antara_1 dan Antara_2 secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap loyalitasmahasiswa ³⁶
--	--	--	--	--

C. Kerangka Berfikir

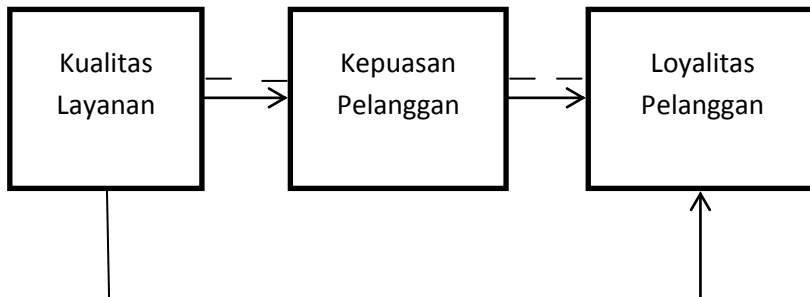
Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami mood yang positif terhadap pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap lembaga tersebut. Pelanggan seringkali tidak loyal disebabkan oleh adanya pelayanan yang buruk atau

³⁶ Muhammad Riska Maulana, *Pengaruh Kualitas Pembelajaran Dan Kualias Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahsiswa Dengan Variabel Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Antara*, Jurnal (Sumatra Selatan: Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akutansi . Vol.4, No. 1 Januari 2014) <http://news.palcomtech.com/wp-content/uploads/2015/06/RIZKAMAULANA-JE040114.pdf> diakses pada 11.38 WIB 14 Desember 2016.

kualitas pelayanan yang semakin menurun dari yang diharapkan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu lembaga, akan menciptakan kepuasan bagi para pelangganya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan saling berhubungan satu dengan lainnya. Hubungan antara nilai loyalitas dan kepuasan dipengaruhi oleh karakteristik produk dan pola pembeliannya. Jika pelanggan memiliki sikap positif terhadap suatu merek maka pelanggan akan merasa puas. Sehingga pelanggan tersebut berusaha untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan baru.



Gambar 2.1
Kerangka Berfikir

D. Rumusan Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Pada arti katanya, hipotesis berasal dari dua penggalan kata “hypo” yang artinya “dibawah” dan “thesa” yang artinya kebenaran.³⁷

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara yang harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian. Adapun dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan peneliti:

H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

H₂ : Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan

H₃ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan

H₄ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan

³⁷ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006. hlm. 71

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendidikan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses penelitian untuk menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Penelitian ini menggunakan teknik statistik analisis jalur (*path analysis*) yang digunakan untuk melukiskan dan menguji model hubungan antara variabel yan terbentuk sebab akibat¹ memprediksi perubahan nilai variabel terikat, bila nilai variabel bebas dimanipulasi.²

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi penelitian di SMPIT ROBBANI Kendal yang beralamat di Jl. Gama Rt: 05 Rw: V Langenharjo Kendal. Waktu penelitian ini dilakukan dalam rentang tahun 2017 yang di mulai dari bulan Januari sampai Febuari 2017.

¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Cet. Ke-23*. Bandung: ALFABETA. 2016. hlm. 297

² Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2010. hlm. 260

C. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi penelitian

Populasi adalah suatu kelompok yang terdiri dari subjek dan objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan.³ Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah wali pesertadidik di SMPIT ROBBANI Kendal yang berjumlah wali pesertadidik berjumlah 128 populasi.

b. Sampel penelitian

Pengambilan sampel adalah prosedur pemilihan sejumlah elemen secukupnya dari populasi.⁴peneliti menggunakan teknik sampling yaitu: teknik untuk menentukan sampel yang akan di gunakan. Peneliti menggunakan teknik probability sampling berupa *proportionate stratified random sampling*, teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan strata secara proporsional.⁵oleh karena itu, dalam penelitian ini akan diambil dari wali peserta didik (VII= 43, VIII= 45, dan IX= 40). Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus dengan taraf kesalahan 5% sebagaimana rumus Slovin sebagai berikut;

³ Sugiyono *Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2015. hlm. 117

⁴ Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian, Cet.4*. Jakarta: Kencana. 2014. hlm. 148

⁵ Sugiyono. *Metodologi Penelitian Pendidikan...* hlm. 120

$$S = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

$$S = \frac{128}{128(0,05)^2 + 1}$$

$$S = 97$$

Berdasarkan rumus Slovin tersebut dengan tingkat kesalahan 5% maka diperoleh jumlah sampel 97 responden. Dengan demikian masing-masing sampel untuk tiap kelas harus proporsional yang sesuai dengan populasi. Jadi jumlah sampel masing-masing kelas sebagai berikut:

$$Kelas VII = \frac{43}{128} \times 97 = 33$$

$$Kelas VIII = \frac{45}{128} \times 97 = 34$$

$$Kelas IX = \frac{40}{128} \times 97 = 30$$

Jadi jumlah wali peserta didik yang menjadi sampel adalah sebanyak 97.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.⁶ Variabel dalam penelitian ini adaah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (*Independent Variabel*)

⁶ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, ...* hlm. 134

Variabel independen adalah variabel bebas (X) yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel X-nya adalah kualitas layanan di SMPIT ROBBANI Kendal dengan indikator:

- a) *Tangible* (bukti fisik)
 - b) *Reliable* (handal)
 - c) *Responsiveness* (daya tanggap)
 - d) *Assurance* (jaminan)
 - e) *Empathy* (empati)
2. Variabel Antara (*Variabel Intervening*)

Variable intervening merupakan variabel antara atau *mediating*. Fungsi dari variabel ini yaitu memediasi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel *intervening* dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan dengan indikator:

- a) Harga
 - b) Kualitas layanan
 - c) Kualitas produk
3. Variabel Dependen (*Dependent Variabel*)

Variabel dependen adalah variabel (Y) yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel Y-nya adalah loyalitas orang tua di SMPIT ROBBANI Kendal, dengan indikator:

- a) Melakukan pembelian secara teratur
- b) Membeli diluar lini produk / jasa
- c) Merekomendasikan produk lain

- d) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenisnya dari pesaing

Tabel 3.1
Tabel Kisi-kisi Angket Penelitian

Variabel	Indikator	No. Item
Kualita Pelayanan	<i>a) Tanggible</i> (bukti fisik)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
	<i>b) Reliable</i> (handal)	9, 10, 11, 12, 13, 14
	<i>c) Responsiveness</i> (daya tanggap)	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22,
	<i>d) Assurance</i> (jaminan)	23, 24, 25, 26,
	<i>e) Empathy</i> (empati)	27, 28, 29, 30,
Kepuasan Pelanggan	a) Harga	31, 32, 33,
	b) Kualitas layanan	34, 35, 36,
	c) Kualitas produk	37, 38, 39, 40, 41
Loyalitas Pelanggan	<i>a) Melakukan pembelian secara</i> tearatur	42,43
	<i>b) Membeli diluar lini produk /</i> jasa	44, 45

	c) Merekomendasikan produk lain	46,
	d) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenisnya dari pesaing	47,48,49 50, 51

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti ini di samping perlu menggunakan metode yang tepat, juga perlu memilih teknik dan alat pengumpulan data yang relevan. Penggunaan teknik dan alat pengumpulan data yang tepat memungkinkan diperoleh data yang objektif. Untuk data-data yang mendukung keberhasilan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik -tenik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan, dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁷ Dalam penelitian ini pihak yang diwawancarai adalah wali peserta didik, tenaga pendidik dan staf.

⁷ Lexy J. Moeleong. *Motodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya. 1989. hlm. 112

2. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam bukunya Sugiyono observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.⁸

3. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan mengetahui apa yang bisa diharapkan dari responden.⁹ Pada penelitian ini angket akan diberikan kepada responden yang meliputi wali pesertadidik.

F. Teknik Analisis Uji Instrumen

Kegiatan pengujian instrumen penelitian meliputi dua hal, yaitu:

1. Uji Validitas Instrumen

Untuk menentukan validitas instrumen menggunakan rumus korelasi *product moment* yaitu:¹⁰

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

⁸ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cet. Ke-23... hlm. 203

⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan...* hlm. 199

¹⁰ Eko Putro Widoyoko. *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009. hlm: 137

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara X dan Y

N = *Number of Cases*

$\sum XY$ = jumlah seluruh skor X dan skor Y

$\sum X$ = jumlah seluruh skor X

$\sum Y$ = jumlah seluruh skor Y¹¹

Selanjutnya menguji apakah korelasitersebut signifikan atau tidak dengan membandingkan hasil r_{xy} pada tabel r_{tabel} . Bila koefisien korelasi sama atau lebih besar dari r_{tabel} ; maka butir instrument dinyatakan valid.

Dari uji validitas masing-masing variabel dapat diketahui jumlah instrument yang valid dan tidak valid dengan perincian pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas Variabel X₁
(Kualitas Pelayanan)

No	Kriteria	No. Item Soal	Jumlah	Prosentase
1	Valid	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,12,13,14,16,17,1 8,19,20,21,22,23,24 ,25,26,27,28,29,30, 31	30	96.7 %

2	Tidak Valid	15	1	3.3%
Total				100%

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Variabel X₂
(Kepuasan Orang Tua)

No	Kriteria	No. Item Soal	Jumlah	Prosentase
1	Valid	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11	11	100 %
2	Tidak Valid	0		0%
Total				100%

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Variabel Y
(Loyalitas Orang Tua)

No	Kriteria	No. Item Soal	Jumlah	Prosentase
1	Valid	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	10	90.9 %
2	Tidak Valid	11	1	9.1%
Total				100%

2. Uji Reabilitas Instrumen

Untuk mengetahui reabilitas instrumen menggunakan rumus *alpha*.¹²

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}$$

Keterangan:

r_{11} = koefisien realibilitas tes

n = banyaknya butir item yang dikeluarkan dalam tes

1 = bilangan konstanta

$\sum Si^2$ = jumlah varian skor dari tiap – tiap butir item

St^2 = varian total

G. Teknik Analisis Data

Analisis data digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan tehdap loyalitas orang tua di SMPIT ROBBANI melalui variabel *intervenig*, adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Analisi Desrkriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.¹³ Dalam penelitian ini di gunakan SPSS dalam menganalisis uji deskriptif.

¹² Eko Putro Widoyoko. *Evaluasi Program Pembelajaran*, ... hlm: 152

¹³ Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta. hlm.

Prosentase metode analisis deskriptif menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Keterangan :

n : jumlah skor jawaban responden

N : jumlah skor jawaban ideal

% : tingkat persentase

2. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui normal tidaknya distribusi frekuensi data hasil penelitian. Pada beberapa variabel hasil observasi vanderung memiliki frekuensi yang posisinya berada dipusat atau di tengah distribusi. Distribusi seperti itu disebut sebagai distribusi normal, yang digambarkan sebagai bentuk bel. Normalitas terjadi bila skor pada setiap variabel dalam model mengikuti distribusi normal. Asumsi normalitas ini sangat penting terutama untuk kepentingan penarikan kesimpulan.¹⁴ Ada dua cara yang dapat digunakan untuk mengetahui uji normalitas data penelitian yaitu dengan metode grafik dan teknik statistik.

$$D = \text{SUP } X [F_n(x) - F_o(x)]$$

¹⁴ Tulus Winarsunu. *Statistik Dalam Penelitian Psikologi Dan Pendidikan. Cet. Ke-4*. Malang:UPT UMM, 2007. hlm. 277

Dimana nilai D adalah nilai deviasi absolut maksimal antara $F_n(x)$ dan $F_o(x)$. Nilai D selanjutnya dibandingkan dengan nilai D kritis untuk ukuran tes α . Tujuan uji normalitas data ini adalah untuk memeriksa / mengetahui apakah data populasi berdistribusi normal. Menurut Santoso (2000) pedoman yang dipakai dalam uji normalitas ini adalah menggunakan uji Kolmogorov Smirnov yaitu :

- Jika nilai signifikansi $> \alpha$, distribusi adalah normal
- Jika nilai signifikansi $< \alpha$, distribusi adalah tidak normal.

Dalam penelitian ini, uji normalitas data dilakukan dengan metode grafik. Metode ini dilakukan dengan cara membaca grafik *histogram* (Ekosusilo, 2005). Melalui grafik tersebut dapat dilakukan apakah sebaran data bersifat normal atau tidak.

Grafik *histogram* tersebut didapat dari *output* program.¹⁵ Grafik itu akan menunjukkan apakah kurve berbentuk normal atau tidak. Jika kurve normal, maka data penelitian adalah normal. Artinya data penelitian telah memenuhi syarat normalitas data sehingga analisis regresi bisa dilakukan.

3. Analisis Jalur (*Path Analysis*)
 - a. Menentukan koefesin jalur

¹⁵ Duwi Priyatno. *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*. Jakarta: Media Kom. 2010. hlm. 72-73

Menentukan koefisien jalur, yaitu besarnya pengaruh variabel penyebab dan variable akibat (Sitepu, 1994) dengan menghitung koefisien jalur, dengan rumus:

$$pyx_i = byx_i \sqrt{\frac{\sum X^2 h}{n}} \quad ; i = 1 \text{ dan } 2$$

$$\sqrt{\frac{\sum Y^2 h}{h = 2}}$$

Keterangan:

P_{yxi} = Koefisien jalur dari variabel X_i terhadap Y

b_{yxi} = Koefisien regresi dari variabel X_i terhadap Y

Selanjutnya ditentukan besarnya pengaruh variabel lain terhadap variabel dependen dengan rumus sebagai berikut :

$$P_{ye} = \sqrt{1 - R^2 Y_{x_1 x_2}}$$

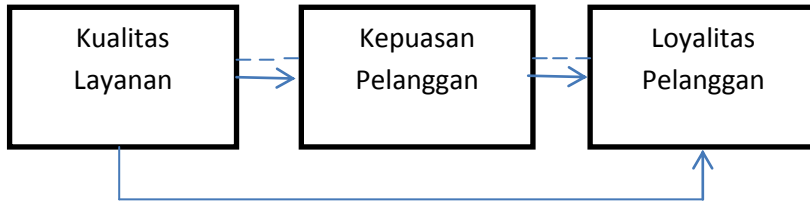
Dimana:

$R^2 Y_{X_i \dots X_k}$ = koefisien yang menyatakan determinasi total dari semua variabel penyebab terhadap variabel akibat

b. Model analisis jalur (Path Analysis)

Menurut Riduwan, “Analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antara variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen)”.¹⁶ Analisis jalur dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

¹⁶ Riduwan dan Engkos Acmad Kuncoro, Cara Menggunakan Dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis), Bandung: Alfabeta, 2007, hlm. 2



Gambar 3.1
Analisis Jalur

Dalam gambar diatas dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen, kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, tetapi kualitas layanan dapat juga berpengaruh tidak langsung yaitu lewat variabel mediasi kepuasan lebih dahulu baru ke loyalitas pelanggan. Hubungan langsung terjadi jika satu variabel memengaruhi variabel lainnya tanpa ada variabel mediasi yang memediasi hubungan variabel tadi. Hubungan tidak langsung adalah jika variabel mediasi yang memediasi hubungan variabel independen dan dependen.

Dalam penelitian ini peneliti mempunyai empat hipotesis, anantara lain yaitu:

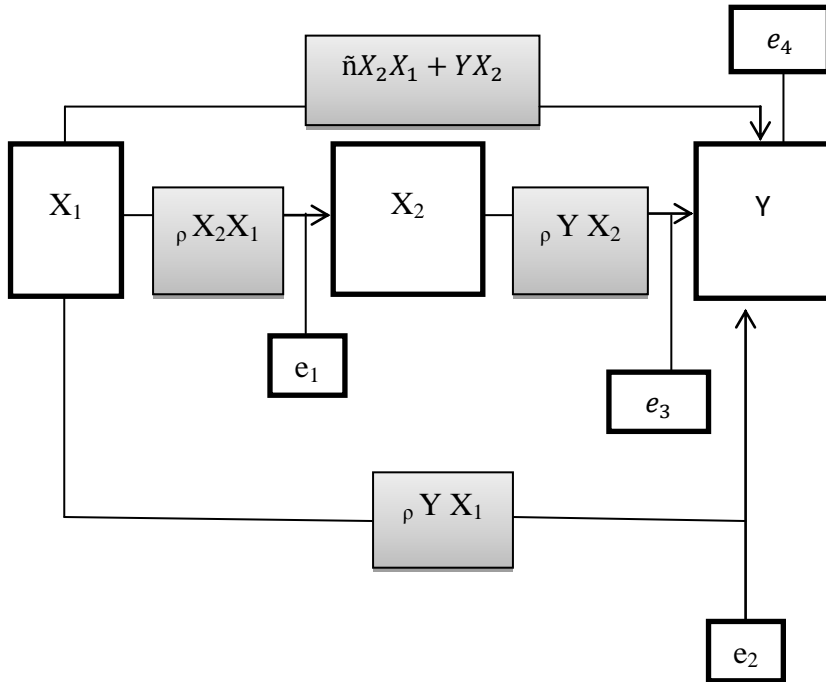
Untuk menguji hipotesis pertama, hubungan antara variabel X_1 (kualitas layanan) terhadap X_2 (kepuasan) dicari menggunakan rumus struktural $X_2 = \rho X_2 X_1 + e_1$,

Selanjutnya untuk menguji hasil hipotesis kedua hubungan antara variabel X_2 (kepuasan) terhadap Y (loyalitas) dicari dengan menggunakan rumus struktural $Y = \rho Y X_2 + e_2$.

Menghitung hipotesis yang ketiga hubungan antara variabel X_1 (kualitas layanan) terhadap Y (loyalitas) menggunakan rumus struktural $Y = \rho Y X_1 + e_3$.

Terakhir untuk menguji hipotesis yang ke empat hubungan antara variabel X_1 (kualitas layanan) dan variabel X_2 (kepuasan) terhadap Y (loyalitas) dicari menggunakan rumus struktural $Y = X_1X_2 + \rho Y X_2 + e_4$.

Dari keempat hipotesis diatas dianalisis menggunakan analisis jalur adapun model analisis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.2

Model Analisis Jalur

Keterangan:

X_1 = Kualitas layanan

X_2 = Kepuasan orang tua

Y = Loyalitas orang tua

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum SMP IT Robbani Kendal

SMP IT Robbani Kendal merupakan salah satu lembaga pendidikan yang ada di Kabupaten Kendal di bawah naungan yayasan pendidikan Lembaga Pendidikan Islam Terpadu. Sekolah ini beralamat di Jl. Gama Rt: 05 Rw: V Langerharjo Kendal. Lembaga pendidikan ini baru berusia 5 tahun, tetapi sudah bisa menarik pelanggan pendidikan yang cukup banyak.

Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu Robbani merupakan kelanjutan sekolah dari SD IT Robbani, dimana sebelumnya sudah ada dulu TK IT Robbani. Sekolah ini meneruskan sistem pendidikan yang sudah dibangun sebelumnya yaitu memadukan pendidikan Nasional yang dibingkai dengan nilai keislaman sehingga dirasakan manfaatnya bagi anak didik dan tentunya bisa menyelesaikan masalah anak yang ada di sekolah bisa dibantu orang tua untuk menyelesaikannya di rumah begitu pula sebaliknya.

Sekolah ini dibangun pada tahun 2011 dan telah terakreditasi A oleh Lembaga pendidikan. Dan program yang diunggulkan dalam sekolah SMP IT Robbani ini adalah peserta didik mampu menghafal 3 juz al-Qur'an. Dan sekolah SMP IT Robbani menggunakan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP).

B. Deskriptif Variabel Penelitian

1. Deskripsi Data Kualitas Layanan

Deskripsi data untuk mengetahui nilai kuantitatif kualitas layanan pendidikan di SMP IT Robbani Kendal dilakukan dengan cara menggunakan skor jawaban angket variabel kualitas layanan sebanyak 30 item pernyataan responden sebagai berikut:

Tabel 4.1
Skor Nilai Kuesioner Kualitas Layanan

Resp	Jawaban					Pensekoran					Total
	SS	S	N	T S	ST S	5	4	3	2	1	
1	3	15	12	0	0	15	60	3 6	0	0	111
2	18	12	0	0	0	90	48	0	0	0	138
3	11	17	1	1	0	55	68	3	2	0	128
4	5	23	2	0	0	25	92	6	0	0	123
5	23	7	0	0	0	115	28	0	0	0	143
6	1	29	0	0	0	5	116	0	0	0	121
7	2	28	0	0	0	10	112	0	0	0	122
8	1	15	14	0	0	5	60	4 2	0	0	107
9	23	7	0	0	0	115	28	0	0	0	143
10	0	20	7	3	0	0	80	2 1	6	0	107
11	1	29	0	0	0	5	116	0	0	0	121
12	0	30	0	0	0	0	120	0	0	0	120

13	11	15	2	2	0	55	60	6	4	0	125
14	5	13	10	2	0	25	52	$\frac{3}{0}$	4	0	111
15	2	24	4	0	0	10	96	$\frac{1}{2}$	0	0	118
16	20	9	1	0	0	100	36	3	0	0	139
17	17	13	0	0	0	85	52	0	0	0	137
18	0	25	5	0	0	0	100	$\frac{1}{5}$	0	0	115
19	15	15	0	0	0	75	60	0	0	0	135
20	0	27	3	0	0	0	108	9	0	0	117
21	0	27	3	0	0	0	108	9	0	0	117
22	2	24	3	1	0	10	96	9	2	0	117
23	12	18	0	0	0	60	72	0	0	0	132
24	16	13	1	0	0	80	52	3	0	0	135
25	10	20	0	0	0	50	80	0	0	0	130
26	11	10	9	0	0	55	40	$\frac{2}{7}$	0	0	122
27	19	10	1	0	0	95	40	3	0	0	138
28	4	19	6	0	1	20	76	$\frac{1}{8}$	0	1	115
29	1	22	6	1	0	5	88	$\frac{1}{8}$	2	0	113
30	0	30	0	0	0	0	120	0	0	0	120
31	2	22	6	0	0	10	88	$\frac{1}{8}$	0	0	116
32	6	14	9	1	0	30	56	$\frac{2}{7}$	2	0	115
33	25	4	1	0	0	125	16	3	0	0	144
34	3	21	6	0	0	15	84	$\frac{1}{8}$	0	0	117

35	4	24	2	0	0	20	96	6	0	0	122
36	3	25	2	0	0	15	100	6	0	0	121
37	12	17	1	0	0	60	68	3	0	0	131
38	2	25	3	0	0	10	100	9	0	0	119
39	18	12	0	0	0	90	48	0	0	0	138
40	1	15	10	4	0	5	60	3 0	8	0	103
41	20	10	0	0	0	100	40	0	0	0	140
42	8	11	9	2	0	40	44	2 7	4	0	115
43	0	24	5	1	0	0	96	1 5	2	0	113
44	5	16	9	0	0	25	64	2 7	0	0	116
45	6	14	10	0	0	30	56	3 0	0	0	116
46	18	11	1	0	0	90	44	3	0	0	137
47	19	11	0	0	0	95	44	0	0	0	139
48	10	16	3	1	0	50	64	9	2	0	125
49	6	14	9	1	0	30	56	2 7	2	0	115
50	11	16	3	0	0	55	64	9	0	0	128
51	17	13	0	0	0	85	52	0	0	0	137
52	5	16	9	0	0	25	64	2 7	0	0	116
53	3	18	7	2	0	15	72	2 1	4	0	112
54	10	19	1	0	0	50	76	3	0	0	129
55	6	14	10	0	0	30	56	3 0	0	0	116
56	10	16	3	1	0	50	64	9	2	0	125

57	6	14	9	1	0	30	56	$\frac{2}{7}$	2	0	115
58	20	10	0	0	0	100	40	0	0	0	140
59	8	11	9	2	0	40	44	$\frac{2}{7}$	4	0	115
60	0	24	5	1	0	0	96	$\frac{1}{5}$	2	0	113
61	11	14	5	0	0	55	56	$\frac{1}{5}$	0	0	126
62	6	18	6	0	0	30	72	$\frac{1}{8}$	0	0	120
63	4	15	11	0	0	20	60	$\frac{3}{3}$	0	0	113
64	12	7	8	3	0	60	28	$\frac{2}{4}$	6	0	118
65	10	16	4	0	0	50	64	$\frac{1}{2}$	0	0	126
66	13	13	3	1	0	65	52	9	2	0	128
67	3	18	8	1	0	15	72	$\frac{2}{4}$	2	0	113
68	3	15	12	0	0	15	60	$\frac{3}{6}$	0	0	111
69	18	12	0	0	0	90	48	0	0	0	138
70	11	17	1	1	0	55	68	3	2	0	128
71	5	23	2	0	0	25	92	6	0	0	123
72	15	11	3	0	1	75	44	9	0	1	129
73	1	29	0	0	0	5	116	0	0	0	121
74	2	28	0	0	0	10	112	0	0	0	122
75	1	15	14	0	0	5	60	$\frac{4}{2}$	0	0	107
76	23	7	0	0	0	115	28	0	0	0	143
77	0	20	7	3	0	0	80	2	6	0	107

								1			
78	1	29	0	0	0	5	116	0	0	0	121
79	0	30	0	0	0	0	120	0	0	0	120
80	11	15	2	2	0	55	60	6	4	0	125
81	13	11	5	1	0	65	44	1 5	2	0	126
82	7	17	5	1	0	35	68	1 5	2	0	120
83	10	15	5	0	0	50	60	1 5	0	0	125
84	7	15	8	0	0	35	60	2 4	0	0	119
85	3	23	4	0	0	15	92	1 2	0	0	119
86	11	15	3	1	0	55	60	9	2	0	126
87	2	16	12	0	0	10	64	3 6	0	0	110
88	13	12	5	0	0	65	48	1 5	0	0	128
89	7	23	0	0	0	35	92	0	0	0	127
90	0	25	5	0	0	0	100	1 5	0	0	115
91	3	18	7	2	0	15	72	2 1	4	0	112
92	7	17	5	1	0	35	68	1 5	2	0	120
93	5	18	6	1	0	25	72	1 8	2	0	117
94	15	9	6	0	0	75	36	1 8	0	0	129
95	2	17	11	0	0	10	68	3 3	0	0	111
96	4	18	8	0	0	20	72	2	0	0	116

								4			
97	2	16	12	0	0	10	64	3 6	0	0	110
											1187
Jumlah											7
Nilai Max											144
Nilai Min											103

a. Mencari rata-rata:

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{11877}{97} \\ &= 122,44\end{aligned}$$

b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki dengan rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,322 \log n \\ &= 1 + 3,322 \log 97 \\ &= 1 + 3,322 (1,986) \\ &= 1 + 6,5 \\ &= 7,84 \text{ dibulatkan menjadi } 8\end{aligned}$$

c. Mencari *range*

$$R = H - L$$

Keterangan:

H: Nilai tertinggi

L: Nilai terendah

$$R = 142 - 103$$

$$= 39$$

d. Menentukan interval kelas, dengan rumus:

$$i = \frac{R}{K}$$

$$= \frac{39}{8}$$

= 4,875 dibulatkan menjadi 5

Keterangan:

i = Nilai interval

R= range

K= Jumlah kelas yang dikehendaki

Tabel 4.2

Tabel Distriusi Nilai Mean Kualitas Layanan

Interval	M'	F	x'	Fx'	x ²	Fx ²
138 -142	140	12	+4	48	16	192
133 – 137	135	5	+3	15	9	45
128 -132	130	11	+2	22	4	44
123 – 127	125	12	+1	12	1	12
118 – 122	120	20	0	0	0	0
113 – 117	115	22	-1	-22	1	22
108 – 112	110	7	-2	-14	4	28
103 – 107	105	8	-3	-24	9	72
Jumlah		N = 97		$\sum F.x' = 37$		$\sum F.x'^2 = 415$

e. Mencari *Mean* kelompok kualitas layanan pendidikan:

$$\begin{aligned}M' &= M' + i \left(\frac{\sum f x'}{N} \right) \\&= 120 + 5 \left(\frac{37}{97} \right) \\&= 120 + 5 (0,381) \\&= 120 + 1,905 \\&= 121,905\end{aligned}$$

f. Standar deviasi kualitas layanan pendidikan

$$\begin{aligned}SD &= i \sqrt{\frac{\sum f x^2}{N} - \left(\frac{\sum f x'}{N} \right)^2} \\&= 5 \sqrt{\frac{415}{97} - \left(\frac{37}{97} \right)^2} \\&= 5 \sqrt{4,278 - 0,145} \\&= 5 \sqrt{4,133} \\&= 5 (2,033) \\&= 10,165\end{aligned}$$

Setelah dikaetahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai mean yang telah didapatkan peneliti membuat interval kategori dari skor mentah kedalam standar skala lima:

$$M + 1,5 SD = 121,905 + 1,5 (10,165) = 137,153 = 173 \text{ keatas}$$

$$M + 0,5 SD = 121,905 + 0,5 (10,165) = 126,987 = 126 - 137$$

$$M - 0,5 SD = 121,905 - 0,5 (10,165) = 116,822 = 116 - 126$$

$$M - 1,5 SD = 121,905 - 1,5 (10,165) = 106,657 = 106 - 116$$

= 106 kebawah

Tabel 4.3

Tabel Kualitas Layanan Pendidikan di SMP IT Robbani Kendal

No	Interval	Kategori
1	173 keatas	Sangat Baik
2	126 – 137	Baik
3	116 – 126	Cukup
4	106 – 116	Buruk
5	106 kebawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa nilai mean dari kualitas layanan pendidikan di SMP IT Robbani Kendal sebesar 121, 905 atau berada pada interval 116 – 126 yang berarti bahwa kualitas layanan

pendidikan tergolong “cukup”. Jika distribusi frekuensi diubah dalam bentuk persen (%) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

**Tabel Frekuensi Kualitas Layanan di SMP IT
Robbani Kendal**

Interval	F	Fr (persen)
138 -142	12	12,37%
133 – 137	5	5,15%
128 -132	11	11,34%
123 – 127	12	12,37%
118 – 122	20	20,62%
113 – 117	22	22,68%
108 – 112	7	7,22%
103 – 107	8	8,25%
	N = 97	100%

2. Deskripsi Data Kepuasan Orang Tua

Deskripsi data untuk mengetahui nilai kuantitatif kepuasan pendidikan di SMP IT Robbani Kendal dilakukan dengan cara menggunakan skor jawaban angket variabel kualitas layanan sebanyak 11 item pernyataan responden sebagai berikut:

Tabel 4.5
Skor Nilai Kuesioner Kepuasan Orang Tua

Resp.	Jawaban					Pensekoran					Total X2
	SS	S	N	TS	STS	5	4	3	2	1	
1	3	4	4	0	0	15	16	12	0	0	43
2	3	7	1	0	0	15	28	3	0	0	46
3	5	4	2	0	0	25	16	6	0	0	47
4	7	4	0	0	0	35	16	0	0	0	51
5	3	6	1	0	1	15	24	3	0	1	43
6	0	9	1	1	0	0	36	3	2	0	41
7	0	1	8	2	0	0	4	24	4	0	32
8	0	8	3	0	0	0	32	9	0	0	41
9	6	5	0	0	0	30	20	0	0	0	50
10	0	9	2	0	0	0	36	6	0	0	42
11	0	11	0	0	0	0	44	0	0	0	44
12	0	11	0	0	0	0	44	0	0	0	44
13	3	8	0	0	0	15	32	0	0	0	47
14	2	3	6	0	0	10	12	18	0	0	40
15	1	6	4	0	0	5	24	12	0	0	41
16	5	5	1	0	0	25	20	3	0	0	48
17	1	4	6	0	0	5	16	18	0	0	39
18	0	9	2	0	0	0	36	6	0	0	42
19	6	5	0	0	0	30	20	0	0	0	50
20	0	3	8	0	0	0	12	24	0	0	36
21	0	3	8	0	0	0	12	24	0	0	36
22	2	9	0	0	0	10	36	0	0	0	46
23	0	11	0	0	0	0	44	0	0	0	44
24	6	3	2	0	0	30	12	6	0	0	48

25	0	8	3	0	0	0	32	9	0	0	41
26	2	4	5	0	0	10	16	15	0	0	41
27	8	3	0	0	0	40	12	0	0	0	52
28	4	6	1	0	0	20	24	3	0	0	47
29	0	11	0	0	0	0	44	0	0	0	44
30	0	11	0	0	0	0	44	0	0	0	44
31	0	8	3	0	0	0	32	9	0	0	41
32	1	8	2	0	0	5	32	6	0	0	43
33	11	0	0	0	0	55	0	0	0	0	55
34	0	7	3	1	0	0	28	9	2	0	39
35	0	10	1	0	0	0	40	3	0	0	43
36	0	10	1	0	0	0	40	3	0	0	43
37	3	7	1	0	0	15	28	3	0	0	46
38	6	4	1	0	0	30	16	3	0	0	49
39	4	7	0	0	0	20	28	0	0	0	48
40	2	5	4	0	0	10	20	12	0	0	42
41	6	5	0	0	0	30	20	0	0	0	50
42	0	5	5	1	0	0	20	15	2	0	37
43	0	10	1	0	0	0	40	3	0	0	43
44	4	4	3	0	0	20	16	9	0	0	45
45	0	7	4	0	0	0	28	12	0	0	40
46	3	8	0	0	0	15	32	0	0	0	47
47	5	5	1	0	0	25	20	3	0	0	48
48	4	6	1	0	0	20	24	3	0	0	47
49	7	2	2	0	0	35	8	6	0	0	49
50	2	8	1	0	0	10	32	3	0	0	45
51	6	5	0	0	0	30	20	0	0	0	50
52	2	3	5	1	0	10	12	15	2	0	39
53	1	9	1	0	0	5	36	3	0	0	44

54	8	3	0	0	0	40	12	0	0	0	52
55	3	4	4	0	0	15	16	12	0	0	43
56	3	7	1	0	0	15	28	3	0	0	46
57	5	4	2	0	0	25	16	6	0	0	47
58	7	4	0	0	0	35	16	0	0	0	51
59	3	6	1	0	1	15	24	3	0	1	43
60	0	9	1	1	0	0	36	3	2	0	41
61	6	5	0	0	0	30	20	0	0	0	50
62	8	3	0	0	0	40	12	0	0	0	52
63	9	2	0	0	0	45	8	0	0	0	53
64	3	5	3	0	0	15	20	9	0	0	44
65	5	5	1	0	0	25	20	3	0	0	48
66	8	3	0	0	0	40	12	0	0	0	52
67	1	6	4	0	0	5	24	12	0	0	41
68	0	8	3	0	0	0	32	9	0	0	41
69	7	4	0	0	0	35	16	0	0	0	51
70	2	3	6	0	0	10	12	18	0	0	40
71	9	2	0	0	0	45	8	0	0	0	53
72	3	5	3	0	0	15	20	9	0	0	44
73	9	2	0	0	0	45	8	0	0	0	53
74	2	5	3	1	0	10	20	9	2	0	41
75	0	10	1	0	0	0	40	3	0	0	43
76	2	8	1	0	0	10	32	3	0	0	45
77	5	6	0	0	0	25	24	0	0	0	49
78	5	6	0	0	0	25	24	0	0	0	49
79	5	6	0	0	0	25	24	0	0	0	49
80	3	8	0	0	0	15	32	0	0	0	47
81	7	4	0	0	0	35	16	0	0	0	51
82	0	11	0	0	0	0	44	0	0	0	44

83	0	11	0	0	0	0	44	0	0	0	44
84	0	6	5	0	0	0	24	15	0	0	39
85	10	1	0	0	0	50	4	0	0	0	54
86	0	10	1	0	0	0	40	3	0	0	43
87	0	11	0	0	0	0	44	0	0	0	44
88	0	11	0	0	0	0	44	0	0	0	44
89	8	3	0	0	0	40	12	0	0	0	52
90	6	4	1	0	0	30	16	3	0	0	49
91	3	7	1	0	0	15	28	3	0	0	46
92	1	8	2	0	0	5	32	6	0	0	43
93	6	2	3	0	0	30	8	9	0	0	47
94	4	6	1	0	0	20	24	3	0	0	47
95	3	6	2	0	0	15	24	6	0	0	45
96	1	4	5	1	0	5	16	15	2	0	38
97	5	6	0	0	0	25	24	0	0	0	49
Jumlah											4390
Nilai Max											55
Nilai Min											32

a. Mencari rata-rata:

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{4390}{97} \\ &= 45,257\end{aligned}$$

b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki dengan rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,322 \log n \\ &= 1 + 3,322 \log 97\end{aligned}$$

$$= 1 + 3,322 (1,98)$$

$$= 1 + 6,57$$

$$= 7,57 \text{ dibulatkan menjadi } 8$$

c. Mencari *range*

$$R = H - L$$

Keterangan:

H: Nilai tertinggi

L: Nilai terendah

$$R = 57 - 32$$

$$= 23$$

d. Menentukan interval kelas, dengan rumus:

$$i = \frac{R}{k}$$

$$= \frac{23}{8}$$

$$= 2,875 \text{ dibulatkan menjadi } 3$$

Keterangan:

i = Nilai interval

R= *range*

K= Jumlah kelas yang dikehendaki

Tabel 4.6

Tabel Distriusi Nilai Mean Kepuasan Orang Tua

Interval	M'	F	x'	Fx'	x²	Fx²
53 – 55	54	5	+4	20	16	80
50 – 52	51	14	+3	42	9	126

47 – 49	48	21	+2	42	4	84
44 – 46	45	21	+1	21	1	21
41 – 43	42	24	0	0	0	0
38 – 40	39	8	-1	-8	1	8
35 – 37	36	3	-2	-6	4	12
32 – 34	33	1	-3	-3	9	9
Jumlah		N = 97		$\sum F.x' =$ 108		$\sum F.x'^2 =$ 340

e. Mencari *Mean* kelompok kepuasan orang tua:

$$\begin{aligned}
 M &= M' + i \left(\frac{\sum f x'}{N} \right) \\
 &= 42 + 3 \left(\frac{108}{97} \right) \\
 &= 42 + 3 (1,113) \\
 &= 42 + 3,339 \\
 &= 45,339
 \end{aligned}$$

f. Standar deviasi kepuasan orang tua:

$$\begin{aligned}
 SD &= i \sqrt{\frac{\sum f x^2}{N} - \left(\frac{\sum f x'}{N} \right)^2} \\
 &= 3 \sqrt{\frac{\sum 340}{97} - \left(\frac{108}{97} \right)^2}
 \end{aligned}$$

$$= 3 \sqrt{3,505 - 1,239}$$

$$= 3 \sqrt{2,266}$$

$$= 3 (1,505)$$

$$= 4,515$$

Setelah dikaetahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai mean yang telah didapatkan peneliti membuat interval kategori dari skor mentah kedalam standar skala lima:

$$M + 1,5 SD = 45,339 + 1,5 (4,515) = 52,2875 = 52 \text{ keatas}$$

$$M + 0,5 SD = 45,339 + 0,5 (4,515) = 47,5965 = 47 - 52$$

$$M - 0,5 SD = 45,339 - 0,5 (4,515) = 43,0815 = 43 - 47$$

$$M - 1,5 SD = 45,339 - 1,5 (4,515) = 38,5665 = 38 - 43$$

= 38 kebawah

Tabel 4.7

Tabel Kepuasan Orang Tua di SMP IT Robbani Kendal

No	Interval	Kategori
1	52 keatas	Sangat Baik
2	47 – 5	Baik

3	43 – 47	Cukup
4	38 – 43	Buruk
5	38 kebawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa nilai mean dari kepuasan orang tua di SMP IT Robbani Kendal sebesar 45,339 atau berada pada interval 43 - 47 yang berarti bahwa kualitas layanan pendidikan tergolong “cukup”. Jika distribusi frekuensi diubah dalam bentuk persen (%) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Tabel Frekuensi Kepuasan Orang Tua di SMP IT Robbani Kendal

Interval	F	Fr (persen)
53 – 55	5	5,16%
50 – 52	14	14,43%
47 – 49	21	21,65%
44 – 46	21	21,65%
41 – 43	24	24,74%
38 – 40	8	8,25%
35 – 37	3	3,09%
32 – 34	1	1,03%
	N = 97	100%

3. Deskripsi Data Loyalitas Orang Tua

Deskripsi data untuk mengetahui nilai kuantitatif kualitas layanan pendidikan di SMP IT Robbani Kendal dilakukan dengan cara menggunakan skor jawaban angket variabel kualitas layanan sebanyak 10 item pernyataan responden sebagai berikut:

Tabel 4.9
Skor Nilai Kuesioner Loyalitas Orang Tua

Resp.	Jawaban					Pensekoran					Total
	SS	S	N	TS	STS	5	4	3	2	1	
1	5	3	2	0	0	25	12	6	0	0	43
2	1	7	2	0	0	5	28	6	0	0	39
3	3	3	4	0	0	15	12	12	0	0	39
4	7	2	1	0	0	35	8	3	0	0	46
5	5	1	2	0	2	25	4	6	0	2	37
6	0	7	3	0	0	0	28	9	0	0	37
7	5	2	3	0	0	25	8	9	0	0	42
8	0	9	1	0	0	0	36	3	0	0	39
9	5	5	0	0	0	25	20	0	0	0	45
10	2	3	4	1	0	10	12	12	2	0	36
11	0	10	0	0	0	0	40	0	0	0	40
12	1	8	1	0	0	5	32	3	0	0	40
13	7	3	0	0	0	35	12	0	0	0	47
14	2	3	5	0	0	10	12	15	0	0	37
15	2	5	3	0	0	10	20	9	0	0	39
16	8	2	0	0	0	40	8	0	0	0	48
17	1	4	4	1	0	5	16	12	2	0	35

18	0	1	5	4	0	0	4	15	8	0	27
19	5	5	0	0	0	25	20	0	0	0	45
20	0	7	3	0	0	0	28	9	0	0	37
21	0	7	3	0	0	0	28	9	0	0	37
22	2	8	0	0	0	10	32	0	0	0	42
23	5	4	1	0	0	25	16	3	0	0	44
24	5	4	1	0	0	25	16	3	0	0	44
25	1	6	3	0	0	5	24	9	0	0	38
26	2	7	1	0	0	10	28	3	0	0	41
27	6	3	1	0	0	30	12	3	0	0	45
28	7	3	0	0	0	35	12	0	0	0	47
29	0	10	0	0	0	0	40	0	0	0	40
30	0	2	8	0	0	0	8	24	0	0	32
31	0	7	3	0	0	0	28	9	0	0	37
32	0	1	9	0	0	0	4	27	0	0	31
33	10	0	0	0	0	50	0	0	0	0	50
34	0	5	5	0	0	0	20	15	0	0	35
35	0	1	9	0	0	0	4	27	0	0	31
36	0	6	4	0	0	0	24	12	0	0	36
37	9	1	0	0	0	45	4	0	0	0	49
38	3	4	3	0	0	15	16	9	0	0	40
39	7	3	0	0	0	35	12	0	0	0	47
40	1	6	3	0	0	5	24	9	0	0	38
41	6	3	1	0	0	30	12	3	0	0	45
42	1	4	5	0	0	5	16	15	0	0	36
43	0	4	6	0	0	0	16	18	0	0	34
44	1	2	5	2	0	5	8	15	4	0	32
45	4	3	3	0	0	20	12	9	0	0	41
46	6	4	0	0	0	30	16	0	0	0	46

47	5	4	1	0	0	25	16	3	0	0	44
48	2	5	3	0	0	10	20	9	0	0	39
49	6	1	2	1	0	30	4	6	2	0	42
50	0	7	3	0	0	0	28	9	0	0	37
51	6	4	0	0	0	30	16	0	0	0	46
52	1	5	4	0	0	5	20	12	0	0	37
53	3	2	5	0	0	15	8	15	0	0	38
54	1	6	3	0	0	5	24	9	0	0	38
55	5	4	1	0	0	25	16	3	0	0	44
56	0	4	5	1	0	0	16	15	2	0	33
57	2	5	3	0	0	10	20	9	0	0	39
58	4	5	1	0	0	20	20	3	0	0	43
59	2	4	3	0	1	10	16	9	0	1	36
60	1	8	1	0	0	5	32	3	0	0	40
61	1	5	4	0	0	5	20	12	0	0	37
62	2	4	4	0	0	10	16	12	0	0	38
63	4	4	2	0	0	20	16	6	0	0	42
64	6	4	0	0	0	30	16	0	0	0	46
65	0	10	0	0	0	0	40	0	0	0	40
66	1	5	3	1	0	5	20	9	2	0	36
67	3	6	1	0	0	15	24	3	0	0	42
68	5	4	1	0	0	25	16	3	0	0	44
69	3	5	2	0	0	15	20	6	0	0	41
70	4	6	0	0	0	20	24	0	0	0	44
71	4	6	0	0	0	20	24	0	0	0	44
72	2	5	3	0	0	10	20	9	0	0	39
73	0	9	1	0	0	0	36	3	0	0	39
74	1	4	4	1	0	5	16	12	2	0	35
75	6	3	1	0	0	30	12	3	0	0	45

76	8	1	1	0	0	40	4	3	0	0	47
77	0	9	1	0	0	0	36	3	0	0	39
78	1	9	0	0	0	5	36	0	0	0	41
79	1	9	0	0	0	5	36	0	0	0	41
80	8	2	0	0	0	40	8	0	0	0	48
81	4	5	1	0	0	20	20	3	0	0	43
82	2	7	1	0	0	10	28	3	0	0	41
83	1	7	2	0	0	5	28	6	0	0	39
84	3	4	3	0	0	15	16	9	0	0	40
85	1	9	0	0	0	5	36	0	0	0	41
86	1	8	1	0	0	5	32	3	0	0	40
87	0	6	4	0	0	0	24	12	0	0	36
88	5	3	2	0	0	25	12	6	0	0	43
89	2	8	0	0	0	10	32	0	0	0	42
90	0	10	0	0	0	0	40	0	0	0	40
91	1	5	2	2	0	5	20	6	4	0	35
92	2	6	2	0	0	10	24	6	0	0	40
93	5	4	1	0	0	25	16	3	0	0	44
94	0	7	3	0	0	0	28	9	0	0	37
95	5	5	0	0	0	25	20	0	0	0	45
96	1	7	1	1	0	5	28	3	2	0	38
97	1	9	0	0	0	5	36	0	0	0	41
Jumlah											3905
Nilai Max											50
Nilai Min											27

a. Mencari rata-rata:

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

$$= \frac{3905}{97}$$

$$= 40,26$$

- b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki dengan rumus:

$$K = 1 + 3,322 \log n$$

$$= 1 + 3,322 \log 97$$

$$= 1 + 3,322 (1,98)$$

$$= 1 + 6,577$$

$$= 7,57 \text{ dibulatkan menjadi } 8$$

- c. Mencari *range*

$$R = H - L$$

Keterangan:

H: Nilai tertinggi

L: Nilai terendah

$$R = 50 - 27$$

$$= 23$$

- d. Menentukan interval kelas, dengan rumus:

$$i = \frac{R}{K}$$

$$= \frac{23}{8}$$

$$= 2,875 \text{ dibulatkan menjadi } 3$$

Keterangan:

i = Nilai interval

R= *range*

K= Jumlah kelas yang dikehendaki

Tabel 4.10

Tabel Distriusi Nilai Mean Loyalitas Orang Tua

Interval	M'	F	x'	Fx'	x ²	Fx ²
48 – 50	47	4	+4	16	16	64
45 – 47	46	8	+3	24	9	72
42 – 44	43	18	+2	36	4	72
39 – 41	40	29	+1	29	1	29
36 – 38	37	22	0	0	0	0
33 – 35	36	7	-1	-7	1	7
30 – 32	31	4	-2	-8	4	16
27 – 29	28	1	-3	-3	9	9
		N = 97		$\sum F.x' = 87$		$\sum F.x'^2 = 269$

e. Mencari *Mean* kelompok loyalitas orang tua:

$$\begin{aligned} M' &= M' + i \left(\frac{\sum f x'}{N} \right) \\ &= 37 + 3 \left(\frac{87}{97} \right) \\ &= 37 + 3 (0,897) \\ &= 37 + 2,691 \\ &= 39,691 \end{aligned}$$

f. Standar deviasi loyalitas orang tua:

$$\begin{aligned}
SD &= i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N}\right)^2} \\
&= 3 \sqrt{\frac{\sum 269}{97} - \left(\frac{87}{97}\right)^2} \\
&= 3 \sqrt{2,773 - 0,805} \\
&= 3 \sqrt{1,968} \\
&= 3 (1,403) \\
&= 4,209
\end{aligned}$$

Setelah dikaetahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai mean yang telah didapatkan peneliti membuat interval kategori dari skor mentah kedalam standar skala lima:

$$M + 1,5 SD = 39,691 + 1,5 (4,209) = 46,0045 = 46 \text{ keatas}$$

$$M + 0,5 SD = 39,691 + 0,5 (4,209) = 41,7955 = 41 - 46$$

$$M - 0,5 SD = 39,691 - 0,5 (4,209) = 37,5865 = 37 - 41$$

$$M - 1,5 SD = 39,691 - 1,5 (4,209) = 33,3775 = 33 - 37$$

= 33 kebawah

Tabel 4.11

Tabel Loyalitas Orang Tua di SMP IT Robbani Kendal

No	Interval	Kategori
1	45 keatas	Sangat Baik
2	41 – 46	Baik
3	37 – 41	Cukup
4	33 – 37	Buruk
5	33 kebawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa nilai mean dari kepuasan orang tua di SMP IT Robbani Kendal sebesar 39.691 atau berada pada interval 37 - 41 yang berarti bahwa loyalitas orang tergolong “cukup”. Jika distribusi frekuensi diubah dalam bentuk persen (%) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12

Tabel Frekuensi Kepuasan Orang Tua di SMP IT Robbani Kendal

Interval	F	Fr (persen)
48 – 50	3	3,09%
45 – 47	13	13,40%
42 – 44	18	18,56%
39 – 41	29	29,90%

36 – 38	22	22,68%
33 – 35	7	7,22%
30 – 32	4	4,12%
27 – 29	1	1,03%
	N = 97	100%

C. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, nilai residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Model yang baik adalah model yang memberikan nilai residual yang memenuhi asumsi normalitas yaitu nilai $\text{sig} > \alpha$ (taraf signifikansi = 0,05). Berikut adalah uji normalitas dalam penelitian ini dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov.

Berdasarkan tahapan pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil pengujian normalitas data terlihat pada tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4.13
Hasil Pengujian Normalitas Data

Keterangan	<i>Asymp Sig</i> (2-Tailed)	<i>Alpha</i>	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,200	0,05	Normal
Kepuasan	0,200	0,05	Normal
Loyalitas	0,200	0,05	Normal

Pada tabel 4.5 terlihat bahwa masing-masing variabel penelitian yang terdiri dari kualitas pelayanan, kepuasan orang tua, dan loyalitas orang tua telah menghasilkan nilai *asympt sig (2-tailed)* diatas atau sama dengan alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian yang digunakan telah berdistribusi normal. Dengan demikian tahapan pengolahan data lebih lanjut dapat segera dilaksanakan.

D. Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Untuk menjawab masing-masing perumusan masalah yang memiliki beberapa tujuan. Pertama adalah membuktikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal. Tujuan kedua membuktikan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas orang tua menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal. Ketiga membuktikan secara langsung pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal. Keempat membuktikan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua dengan kepuasan orang tua sebagai variabel *intervening*. Maka dalam penelitian ini dilakukan tahapan pengolahan data sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal

Data perhitungan deskriptif dari penelitian ini adalah rata-rata (mean) variabel layanan 121,905 dan standar deviasi adalah 10,165. Sejalan dengan perumusan masalah pertama yang bertujuan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua , sehingga persamaan struktural adalah sebagai berikut:

$$X_2 = \bar{n}X_2X_1 + \epsilon_1$$

oleh sebab itu peneliti melakukan tahapan pengujian statistik. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil terlihat pada tabel 4.14, 4.15 dan tabel 4.16 dibawah ini:

Tabel 4.14
Tabel Koefesien Determasi
Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.376 ^a	.142	.133	4.23454

a. Predictors: (Constant), Layanan

Pada tabel terlihat nilai koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,142, hasil tersebut

memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki variasi kontribusi dalam mempengaruhi terbentuknya kepuasan orang tua menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal sebesar 14,20% sedangkan sisanya 85,80% lagi dijelaskan oleh variabel lain yang berada diluar model pengujian data.

Tabel 4.15
Hasil Uji Annova Variabel Layananan

ANOVA^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	281.079	1	281.079	15.675	.000 ^b
Residual	1703.477	95	17.931		
Total	1984.557	96			

- a. Dependent Variable: kepuasan
- b. Predictors: (Constant), kualitaslayana

Selanjutnya hasil analisis ANOVA (Uji F) menunjukkan variabel bebas Secara simultan mempengaruhi variabel gambar (X_2) yang ditunjukkan Dari Sig. 0,000 <Alpha 5% (menolak H_0 dan menerima H_a atau uji statistik F sudah signifikan).

Hasil uji f menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan (X_2). Hal ini ditunjukkan oleh Signifikani 0.000 lebih kecil dari Alpha 5%.

Tabel 4.16
Tabel Hasil Uji Hipotesis 1

		Coefficients^a					Alpha	Kesimpulan
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	23.602	5.487		4.302	.000	0.05	
	Layanan	.177	.045	.376	3.959	.000	0.05	Signifikan

a. Dependent Variable: Kepuasan

Oleh karena itu, persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut:

$$X_2 = 0.376x_1 + 0.926\epsilon_1$$

Berdasarkan uji koefisien diatas (+), Variabel X_1 memiliki pengaruh positif terhadap X_2 . Interpretasi variabel X_1 meningkat 1 dari variabel unit X_1 akan meningkatkan variabel X_2 dengan nilai *koefisien standardized coefficient* sebesar 0.376 dalam asumsi bahwa variabel tetap konstan. Hasil tersebut memperlihatkan kualitas layanan memiliki pengaruh langsung dalam mempengaruhi terbentuknya kepuasan orang

tua dalam menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal

2. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas orang tua menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal

Data perhitungan deskriptif dari penelitian ini adalah rata-rata (mean) variabel kepuasan 45,339 dan standar deviasi adalah 4,515. Sejalan dengan perumusan masalah kedua yang bertujuan membuktikan pengaruh kepuasan orang tua terhadap loyalitas orang tua , sehingga persamaan struktural adalaha sebagai berikut:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon_2$$

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil terlihat pada tabel 4.17, 14.18 dan tabel 4.19 dibawah ini:

Tabel 4.17
Tabel Koefesien Determasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.374 ^a	.140	.131	4.09507

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

Pada tabel terlihat nilai koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,140, hasil tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki variasi kontribusi dalam mempengaruhi terbentuknya kepuasan terhadap loyalitas orang tua di SMP IT Robbani Kendal sebesar 14% sedangkan sisanya 86% lagi dijelaskan oleh variabel lain yang berada diluar model pengujian data.

Tabel 4.18
Hasil Uji Anova

ANOVA^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	259.447	1	259.447	15.471	.000 ^b
Residual	1593.110	95	16.770		
Total	1852.557	96			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan

Selanjutnya hasil analisis ANOVA (Uji F) menunjukkan variabel bebas Secara simultan mempengaruhi variabel gambar (Y) yang ditunjukkan Dari Sig. 0,000 < Alpha 5% (menolak H_0 dan menerima H_a atau uji statistik F sudah signifikan).

Hasil uji f menunjukkan bahwa variabel kepuasan orang tua (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap

variabel loyalitas orang tua (Y). Hal ini ditunjukkan oleh Signifikansi 0.000 lebih kecil dari Alpha 5%.

Tabel 4.19
Tabel Hasil Uji Hipotesis 2

		Coefficients^a					Alpha	Kesimpulan
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.		
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	23.894	4.181		5.715	.000	0,05	
	Kepuasan	.362	.092	.374	3.933	.000	0,05	Signifikan

a. Dependent Variable: Loyalitas

Oleh karena itu, persamaan strukturalnya menjadi sebagai berikut:

$$Y = 0.374X_2 + 0.927\epsilon_2$$

Berdasarkan uji koefesien diatas (+), Variabel X_2 memiliki pengaruh positif teradap Y. Interpretasi variabel X_2 meningkat 1 dari variabel unit X_2 akan meningkatkan variabel Y dengan nilai *koefisien standardized coefficient* sebesar 0.374 dalam asumsi bahwa variabel tetap konstan. Hasil tersebut memperlihatkan kepuasan memiliki pengaruh langsung dalam

mempengaruhi terbentuknya loyalitas dalam menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas orang tua menggunakan jasa pendidikan d SMP IT Robbani Kendal

Data perhitungan deskriptif dari penelitian ini adalah rata-rata (mean) variabel kualitas layanan 36,607 dan standar deviasi adalah 4,209. Sejalan dengan perumusan masalah ketiga yang bertujuan membuktikan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua , sehingga persamaan struktural adalaha sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \epsilon_3$$

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil terlihat pada tabel 4.19, 4.20 dan tabel 4.21 dibawah ini:

Tabel 4.20

Tabel Koefesien Determasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.379 ^a	.144	.135	4.08655

a. Predictors: (Constant), Layanan

Pada tabel terlihat nilai koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,144, hasil tersebut memperlihatkan bahwa membuktikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas orang tua menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal sebesar 14,40% sedangkan sisanya 85,60% lagi dijelaskan oleh variabel lain yang berada diluar model pengujian data.

Tabel 4.21
Hasil Uji Anova

ANOVA^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	266.068	1	266.068	15.932	.000 ^b
Residual	1586.489	95	16.700		
Total	1852.557	96			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Layanan

Selanjutnya hasil analisis ANOVA (Uji F) menunjukkan variabel bebas Secara simultan mempengaruhi variabel gambar (Y) yang ditunjukkan Dari Sig. 0,000 < Alpha 5% (menolak H_0 dan menerima H_a atau uji statistik F sudah signifikan).

Hasil uji f menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel

loyalitas orang tua (Y). Hal ini ditunjukkan oleh Signifikansi 0.000 lebih kecil dari Alpha 5%.

Tabel 4.22
Tabel Hasil Uji Hipotesis 3

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Alpha	Kesimpulan
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	19.189	5.295		3.624	.000	0.05	
	Layanan	.172	.043	.379	3.992	.000	0.05	Signifikan

a. Dependent Variable: Loyalitas

Oleh karena itu, persamaan strukuralnya menjadi sebagai berikut:

$$Y = 0.379X_1 + 0.925 \epsilon_3$$

Berdasarkan uji koefesien diatas (+), Variabel X_1 memiliki pengaruh positif teradap Y. Interpretasi variabel X_1 meningkat 1 dari variabel unit X_1 akan meningkatkan variabel Y dengan nilai *koefisien standardized coefficient* sebesar 0.379 dalam asumsi bahwa variabel tetap konstan. Hasil tersebut memperlihatkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh dalam mempengaruhi terbentuknya loyalitas orang tua dalam menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal.

4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas orang tua dengan kepuasan orang tua sebagai variabel intervening

Sebagaimana dengan perumusan masalah keempat yang bertujuan membuktikan pengaruh pelayanan terhadap loyalitas orang tua dengan kepuasan orang tua sebagai variabel intervening, oleh sebab itu peneliti melakukan tahapan pengujian statistik.

Berdasarkan 3 analisis sebelumnya, maka model jalur efektifitas tentang kualitas layanan dalam menunjang kepuasan orang tua dan loyalitas orang tua dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 4.23

Tabel Summary

No	Variabel	ρ	t	Sig.
1	X1 Terhadap Y	0,376	3,959	0.000
2	X2 Terhadap Y	0,374	3,933	0.000
3	XI Terhadap Y	0,379	3,992	0.000

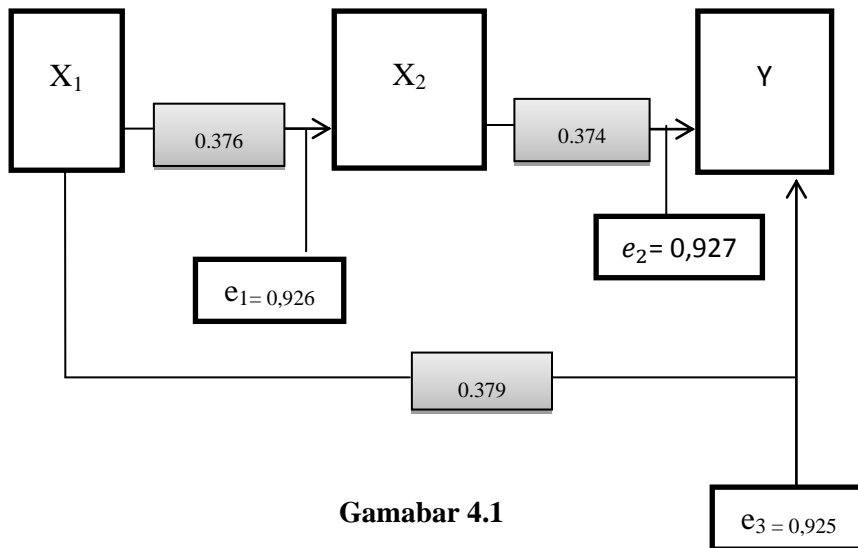
Pengaruh tidak variabel X_1 terhadap Y melalui X_2 adalah sebesar $0,376 \times 0,374 = 0,14$. Sedangkan pengaruh langsungnya X_1 terhadap Y sudah di jelaskan pada uji hipotesis 3.

Adapun pengaruh langsung variabel X_2 terhadap Y , sebagaimanaterlihat pada gambar adalah 0,374. Pengaruh total (*total effect*) X_1 terhadap X_2 dan Y adalah $0,14 + 0,379 = 0,519$.

Oleh karena itu, persamaan strukuralnya menjadi sebagai berikut:

$$Y = 0,14 + 0,519 + \epsilon_4$$

Maka kesimpulannya adalah kepuasan meruapakan pemoderasi dengan signifikan antara kealitas pelayanan dengan loyalitas orang tua menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal.



Gamabar 4.1
Hasil Analisis Jalur

E. Pembahasan

Berdasarkan analisis statistik yang telah dilakukan terhadap masing-masing variabel penelitian maka peneliti mencoba memberikan pembahasan terhadap permasalahan yang dibahas didalam penelitian ini yaitu:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (H1)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua dalam menggunakan jasa pendidikan SMP IT Robbani Kendal. Berdsarkan uji koefesian diatas (+),

Varibel X_1 memiliki pengaruh positif teradap X_2 . Interpretasi variabel X_1 meningkat 1 dari variabel unit X_1 akan meningkatkan variabel X_2 dengan nilai *koefisien standardized coefficient* sebesar 0.376, hasil yang diperoleh diperkuat dengan nilai koefisien regresi bertanda positif, temuan tersebut menandakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan orang tua dalam menggunakan jasa pendidikan di SMP IT RONNANI Kendal, kepuasan tercipta karena orang tua merasakan terjadinya kesesuaian antara harapan atau keinginan yang diharapkan sebelum menggunakan jasa pendidikan dengan kenyataan yang dirasakan setelah menggunakan jasa pendidikan, dalam hal ini SMP IT Robbani Kendal memiliki interior, dan eksterior yang nyaman, pelayanan yang ramah, sopan, berpenampilan rapi, fasilitas ruangan yang nyaman. Pada umumnya pertadidik merasa kerasan dan termotivasi untuk belajar akibat tinggi dan besarnya nilai *emphaty* yang diperlihatkan guru dan tenaga kependidikan, faktor lainnya yang mendorong terbentuknya kepuasan orang tua dalam menggunakan jasa pendidikan SMP IT Robbani Kendal adalah letaknya yang strategis, tenaga pendidik dan kependidikan yang berpengalaman. Kondisi tersebut tentu membuat orang tua dan pesertadidik menjadi puas dalam menerima pelayanan (H1 diterima).

Hasil yang diperoleh didalam tahapan pengujian hipotesis pertama konsisten dengan hasil penelitian Rizka (2014) didalam penelitiannya ditemukan bahwa kualita pembelaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya. Tercapainya kesesuaian antara harapan dengan realitas yang dirasakan dalam menggunakan jasa pendidikan mendorong terbentuknya kepuasan mahasiswa.¹

2. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas (H₂)

Berdasarkan hasil pengujian hipotetsis kedua bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal. Berdsarkan uji koefesian diatas (+), Varibel X₂ memiliki pengaruh positif teradap Y. Interpretasi variabel X₂ meningkat 1 dari variabel unit X₂ akan meningkatkan variabel Y dengan nilai *koefisien standardized coefficient* sebesar 0.374 hasil yang diperoleh diperkuat dengan nilai koefisien regresi bertanda positif didalam tahapan pengujian terlihat bahwa

¹Muhammad Riska Maulana, *Pengaruh Kualitas Pembelajaran Dan Kualias Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahsiswa Dengan Variabel Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Antara*, Jurnal (Sumatra Selatan: Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akutansi . Vol.4, No. 1 Januari 2014) <http://news.palcomtech.com/wpcontent/uploads/2015/06/RIZKAMAULANA-JE040114.pdf> diakses pada 11.38 WIB 14 Desember 2016.

semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan orang tua akan semakin meningkatkan loyalitas orang tua dalam menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal. Hasil pengujian terjadi karena segala keinginan atau harapan yang dimiliki pasien ketika menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal dapat terpenuhi, seperti interior dan eksterior ruangan yang nyaman, fasilitas pendidikan dan tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi yang tinggi, sopan dan ramah kepada orang tua dan peserta didik. Terjadi kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang dirasakan dalam menggunakan jasa pendidikan tentu menciptakan kesan positif kepada sekolah, akibatnya aktifitas berulang-ulang untuk menggunakan jasa dilakukan, konsistensi nilai kepuasan yang dirasakan pasien setiap menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal membentuk komitmen yang kuat untuk terus menggunakan jasa pendidikan yang sama komitmen tersebut dinamakan loyalitas.

Hasil yang diperoleh didalam tahapan pengolahan data sejalan dengan Noventris (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.²

² Noventris Ratnawati Radja, Bambang Suteng Sulasmono, Supramono: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa Di SMK KRISTEN SALATIGA, Jurnal (Semarang: ris.uksw.edu/download/jurnal/kode/J00835) diakses pada 17:35 WIB 17 Desember 2016.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien (H3)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas orang tua dalam menggunakan jasa pendidikan SMP IT Robbani Kendal. Berdasarkan uji koefisien diatas (+), Variabel X_1 memiliki pengaruh positif terhadap Y. Interpretasi variabel X_1 meningkat 1 dari variabel unit X_1 akan meningkatkan variabel Y dengan nilai *koefisien standardized coefficient* sebesar 0.379 hasil yang diperoleh juga diperkuat dengan koefisien regresi bertanda positif, temuan tersebut semakin memperkuat teori yang menyatakan semakin tinggi kualitas pelayanan tentu akan semakin meningkatkan loyalitas orang tua atau pelanggan pendidikan dalam menggunakan jasa pendidikan SMP IT Robbani Kendal. Hasil yang diperoleh tersebut memperlihatkan bahwa mutu dan kualitas pelayanan yang dirasakan orang tua dan pesertadidik dalam menggunakan jasa pendidikan SMP IT Robbani Kendal selalu terjaga atau konsisten sehingga segala keinginan atau pun harapan yang di inginkan orang tua dan pesertadidik selalu dapat direalisasikan, kondisi ini tentu menciptakan kesan positif dalam diri orang tua untuk terus menggunakan jasa pendidikan SMP IT Robbani Kendal, kesan positif juga menciptakan komitmen yang kuat dan mengenyampingkan sekolah yang lain diluar SMP IT Robbani Kendal. Komitmen

yang muncul didalam diri orang tua tersebut dinamakan loyalitas (H2 diterima).

Hal ini sesuai dengan Sudrajat (2016) penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.³

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien yang di Mediasi Oleh Kepuasan (H₄)

Berdasarkan analisis jalur yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas orang tua yang dimediasi oleh kepuasan orang tua, terlihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas orang tua yang dimediasi oleh kepuasan, dengan perhitungan pengaruh tidak variabel X_1 terhadap Y melalui X_2 adalah sebesar $0,376 \times 0,374 = 0,14$. Kemudian pengaruh total (*total effect*) X_1 terhadap X_2 dan Y adalah $0,14 + 0,379 = 0,519$. Temuan ini semakin memperjelas teori yang mengungkapkan kualitas pelayanan adalah dasar yang akan membentuk kepuasan, konsistensi kualitas pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan dalam diri orang tua setiap menggunakan jasa pedidikan tentu akan

³ Ajat Sudrajat, Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa DiUNIVERSITAS SINGAPERBANGSA KARAWANG, Jurnal (*Value Journal of Management and Business* ISSN 2541-397X Vol. 1 No. 1 Oktober 2016) http://feunsika.ac.id/Jurnal-online/wp-content/uploads/2016/08/14_01_2.pdf diakses pada 05:39 WIB tanggal 12 Juni 2017

menciptakan komitmen yang kuat untuk terus menggunakan jasa pendidikan yang sama dengan mengenyamping jasa sekolah lain. Dengan demikian dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang tepat dan sesuai dengan yang diharapkan orang tua akan membentuk kepuasan, ketika sekolah mampu menjaga kepuasan yang dirasakan pasien secara terus menerus akan menciptakan komitmen atau loyalitas dalam diri orang tua untuk terus menggunakan jasa pendidikan yang sama. Hasil yang diperoleh didalam tahapan pengujian hipotesis keempat ini sejalan dengan hasil Ali Hanifah (2015) yang memaparkan kepuasan mahasiswa mampu menjadi variabel intervening antara kualitas pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan akademik yang diberikan, maka akan menambah tingkat kepuasan para mahasiswa, sehingga akan berdampak pada meningkatnya loyalitas mahasiswa.⁴

⁴ Ali Hanifah, Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana-Jakarta), Jurnal (Jakarta: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Volume 1, Nomor 3, November 2015) https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwien_eI1cHUAhUCkpQKHaY_B7sQFggIMAA&url=http%3A%2F%2Fpublikasi.mercubuana.ac.id%2Findex.php%2Fjimb%2Farticle%2Fdownload%2F577%2F505&usg=AFQjCNFuy4wR29CrXtSEYPBEc6IBL72eGw&cad=rja diakses pada 11:05 WIB tanggal 11 Juni 2017.

F. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan kepada pengalaman yang peneliti rasakan dalam pembuatan penelitian ini, terdapat sejumlah keterbatasan yang peneliti rasakan, berikut adalah sejumlah keterbatasan yang peneliti miliki dalam pembuatan skripsi ini yaitu:

1. Sulitnya bagi peneliti untuk menentukan jumlah sampel yang dapat mewakili populasi sehingga mempengaruhi hasil yang diperoleh.
2. Sulitnya memnentukan banyaknya hipotesis yang akan digunakan, karena hipotesis yang menentukan jalannya penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian skripsi yang telah dilakukan dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Orang Tua Di SMPIT Robbani Kendal*” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal dapat dikatakan signifikan dengan pengujian diperoleh nilai koefisien *standardized coefficient* sebesar 0.376 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena probabilitas signifikansi jauh lebih kecil daripada 0,05.
2. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas orang tua menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal dapat dikatakan signifikan dengan diperoleh nilai koefisien *standardized coefficient* sebesar 0.374 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena probabilitas signifikansi jauh lebih kecil daripada 0,05.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas orang tua menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal dapat dikatakan signifikan dengan diperoleh nilai koefisien *standardized coefficient* sebesar 0.379 dengan tingkat

signifikansi 0,000. Oleh karena probabilitas signifikansi jauh lebih kecil daripada 0,05.

4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyaitas orang tua dengan kepuasan orang tua sebagai variabel intervening dengan perhitungan pengaruh tidak variabel X_1 terhadap Y melalui X_2 adalah sebesar $0,376 \times 0,74 = 0,14$. Kemudian pengaruh total (*total effect*) X_1 terhadap X_2 dan Y adalah $0,14 + 0,379 = 0,519$. Maka kesimpulannya kepuasan merupakan variabel *intervening* yang dapat memerikan pengaruh yang cukup besar antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel loyalitas orang tua menggunakan jasa pendidikan di SMP IT Robbani Kendal. Maka dapat dilihat dari hasil yang diperoleh jika dianalisis menggunakan variabel interveining mendapatkan hasil 0,519 dan jika tidak menggunakan variabel intervening mendapatkan hasil 0,379.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh SMP IT Robbani Kendal sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan variabel kualitas layanan di peroleh hasil 0.376 dan pada indikator bukti fisik pada item soal nomor 5 diproleh hasil 0,216 menjadi item yang paling rendah. Berdasarkan hasil tersebut, sebaiknya SMP IT Robbani

Kendal perlu untuk melakukan pembangunan gedung gedung lagi, sehingga menambah fasilitas yang di sekolah. Sehingga jika ada peserta didik baru agar lebih tertarik. Untuk fasilitas yang ada sudah cukup lengkap, tetapi masih perlu untuk lebih dilengkapi dan ditingkatkan.

2. Berkaitan dengan variabel kepuasan pelanggan di peroleh hasil 0,374 dan pada indikator harga pada item soal nomer 32 diperoleh hasil 0,428 menjadi item yang paling rendah. Berdasarkan hasil tersebut, sebaiknya harga yang ditawarkan oleh SMP IT Robbani Kendal kepada orang tua (pelanggan pendidikan) lebih disesuaikan dengan kualitas yang diperoleh oleh pihak orang tua (pelanggan pendidikan).
3. Berkaitan dengan variabel loyalitas orag tua di peroleh hasil 0, 379 dan pada indikator membeli diluar lini produk/jasa pada item soal nomor 43 diperoleh hasil 0,450 menjadi item yang paling rendah. Berdasarkan hasil tersebut, sebaiknya pihak sekolah harus lebih meningkatkan kepercayaan orang tua untuk menggunakan produk/ jasa pedidikan di SMP IT Robbani Kendal sehingga orang tua mampu loya terhadap SMP IT Robbani Kendal.
4. Peneliti dimasa yang akan datang disarankan untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel kepuasan orang tua dan variabel loyalitas orang

tua misalnya dengan menambahkan variabel kualitas pembelajaran.

C. Penutup

Syukur alhamdulillah peneliti haturkan kepada Allah SWT yang telah melimah taufik rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti. Sehingga selesainya penyusunan skripsi ini dengan harapan semoga bermanfaat bagi siapapun yang membacanya. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Kekurangan ini tak lain adalah keterbatasan peneliti serta beberpa fator lainnya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat peneliti harapkan demi menyempurnakan karya skripsi ini. Akhirnya hanya kepada Allah SWT peneliti dapat berserah diri dan hanya kepada Allah SWT peneliti memohon segala bimbingan dan pertolongan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2007, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Carmen, Tideswell, 2005, *Loyalty Behaviour and Relationship Commitment Towards Hotel Services*. Dalam *Journal of Hospitality Management*, No 80-84 Australia: Southern Cross University
- Dhrammesta, Basu Swastha, 2007, *Manajemen Jasa. Ed.2*. Yogyakarta ; Liberty
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty*, Jakarta : Erlangga
- Hurriyati, Ratih, 2010, *Baruan Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- J. Supranto, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Kotler , Philip dan A.B Susanto, 2000 *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip & Keller. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: PT Perhalindo
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prehallindo
- Laksana, Fajar. 2008, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Leon, Schiffman dan Kanuk, 2007, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jaasa*. Bandung: Alfabeta
- Lexy J. Moeleong, 1989, *Motodologi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya

- Lupiyadi , Rambat dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat, 2004, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT salemba Empat
- M.N. Nasution, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesi
- M.N.Nasution. *Manajemen Mutu Total*. Bogor : Ghalia Indonesia. 2005. hlm. 22
- Mahmud, Marzuki, 2012, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Masyhudi, M. SulthoN, 2005, *Manajemen Pondok Pesantren*. Jakarta: Diva Pustaka
- Noor , Juliansyah, *Metodologi Penelitian, Cet.4*. Jakarta: Kencana
- Priyatno, Duwi, 2010, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*. Jakarta: Media Kom
- Sallis, Edward , 2010, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD
- Sugiyono, 2007, *Statistika untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2015, *Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Cet. Ke-23*. Bandung: ALFABETA
- Sunarto. 2003, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Jogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama
- Sutisno, Oteng, 1985, *Administrasi Pendidikan*. Bandung : Angka, 1985

- Tjiptono, Fandy dan Gregoius Chandra, 2000, *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI OFFEST
- Tjiptono, Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andy Offset
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI OFFEST
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : ANDI OFFEST Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Services Management (Mewujudkan Layanan Prima)*, Yogyakarta : Andi Offset
- Wahid, Abdul, 2002, “ Manajemen Berbasis Madrasah: Ikhtiar Menuju Madrasah yang Mandiri”, dalam *Dinamika Pesantren dan Madrasah*, Ismail. Dkk (Ed), Jogjakarta: Pustaka Pelajar
- Widoyoko, Eko Putro, 2009, *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Winarsunu, Tulus, 2007, *Statistik Dalam Penelitian Psikologi Dan Pendidikan. Cet. Ke-4*. Malang:UPT UMM
- Zalian, Yamit, 2005, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: FE UII Yogyakarta
- Ajat Sudrajat, Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Aakademik dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa DiUNIVERSITAS SINGAPERBANGSA KARAWANG, *Jurnal (Value Journal of Management and Business ISSN 2541-397X Vol. 1 No. 1 Oktober 2016)* http://feunsika.ac.id/Jurnal-online/wp-content/uploads/2016/08/14_01_2.pdf diakses pada 05:39 WIB tanggal 12 Juni 2017
- Ali Hanafiah, Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik Tterhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana-Jakarta), *Jurnal* (Jakarta:

Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Volume 1, Nomor 3, November 2015) https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwien_e1cHUAhUcKpQKHAY_B7sQFggIMAA&url=http%3A%2F%2Fpublikasi.mercubuana.ac.id%2Findex.php%2Fjimb%2Farticle%2Fdownload%2F577%2F505&usg=AFQjCNFuy4wR29CrXtSEYPBec6IBL72eGw&cad=rja diakses pada 11:05 WIB tanggal 11 Juni 2017

Aniek Indrawati, Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen, Jurnal (Malang: JURNAL EKONOMI BISNIS, TH. 16, NO. 1, MARET 2011) <http://docplayer.info/221744-Pengaruh-kualitas-layanan-lembaga-pendidikan-terhadap-kepuasan-konsumen.html> diakses pada 11.18 WIB 14 Desember 2016.

Departemen Pendidikan Nasional, Standar Nasional Pendidikan, 2013. <http://sindikker.ristekdikti.go.id/dok/PP/PP32-2013PerubahanPP19-2005SNP.pdf>. Diakses pada 11.00 WIB 14 Desember 2016.

Depdiknas, *Standar Nasional Pendidikan*, Jakarta: Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 <https://www.unm.ac.id/files/surat/pp-19-tahun-2005-ttg-snp.pdf> diakses pada 11.18 WIB tanggal 14 Desember 2016

Keputusan Menteri Pendaya Guna Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiL2IiT06fRAhXMq48KHUm_CEkQFgeMAA&url=http%3A%2F%2Fombudsman.go.id%2Findex.php%2Fperaturan%2Fperaturan-presiden.html%3Fdownload%3D296%3Akeputusan-menteri-pan-no-63-tahun-2003&usg=AFQjCNE3DQXPFOEAomV1WoF0-6mKpF8wQ diakses pada 11.27 WIB tanggal 14 Desember 2016

Muhammad Riska Maulana, *Pengaruh Kualitas Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Variabel Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Antara*, Jurnal (Sumatra Selatan: Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akutansi . Vol.4, No. 1

Januari 2014) <http://news.palcomtech.com/wp-content/uploads/2015/06/RIZKAMAULANA-JE040114.pdf> diakses pada 11.38 WIB 14 Desember 2016.

Muhammad Riska Maulana, *Pengaruh Kualitas Pembelajaran Dan Kualias Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Variabel Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Antara*, Jurnal (Sumatra Selatan: Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akutansi . Vol.4, No. 1 Januari 2014) <http://news.palcomtech.com/wpcontent/uploads/2015/06/RIZKAMAULANA-JE040114.pdf> diakses pada 11.38 WIB 14 Desember 2016.

Noventris Ratnawati Radja, Bambang Suteng Sulasmono, dan Supramono. *Pengaruh Kuaitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa Di SMK KRISTEN Salatiga*. Jurnal (Salatiga: e-journal Universitas Kristen Satya Wacana. 2013) <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjy5rnovXQAhWBvbwKHa1XA38QFggtMAE&url=http%3A%2F%2Fris.uksw.edu%2Fdownload%2Fjurnal%2Fkode%2FJ00835&usg=AFQjCNGwJuZLGXxCXeLSy9DDHc21HZ1XBA> diakses pada 10.52 WIB 14 Desember 2016.

Lampiran 1

Daftar Nama Responden Uji Coba

NO	NAMA	KETERANGAN
1	Muklas Amir	Wali Pesertadidik
2	Lucia Dewi	Wali Pesertadidik
3	Moch. Ali Masyhar	Wali Pesertadidik
4	Yati Yulianti	Wali Pesertadidik
5	Siti Basyiroh	Wali Pesertadidik
6	Safiun	Wali Pesertadidik
7	Minawati	Wali Pesertadidik
8	Mukh Yono	Wali Pesertadidik
9	Ida Fitriana	Wali Pesertadidik
10	Hilda Karnisya R	Wali Pesertadidik
11	Ratna	Wali Pesertadidik
12	Vera Dwi A	Wali Pesertadidik
13	Farida Bachya	Wali Pesertadidik
14	Kartawi Kartolegowo.	Wali Pesertadidik
15	Anggoro Pramubinawan	Wali Pesertadidik
16	Etty Haryati	Wali Pesertadidik
17	Sumargiyanti	Wali Pesertadidik
18	Puruhita Sari A	Wali Pesertadidik
19	Arinta Wiastuti	Wali Pesertadidik
20	Sri Rahayu	Wali Pesertadidik

Lampiran 2

ANGKET UJI COBA

KUESIONER PENELITIAN

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : L/P

Usia :

Petunjuk Pengisian

Isilah pernyataan kuesioner berikut ini sesuai dengan jawaban yang tersedia dan diberi tanda *check list* (√) pada kolom yang tersedia. Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan sebagai berikut:

A. Untuk kolom kualitas layanan dan loyalitas

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

N = Netral (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

B. Untuk kolom kepuasan pelanggan

SP = Sangat Puas (5)

P = Puas (4)

C = Cuku (3)

TP = Tidak Puas (2)

STP = Sangat Tidak Puas (1)

1. Kualitas Layanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	SMPIT ROBBANI Kendal memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, perpustakaan, masjid, tempat parkir dan toilet.					
2	SMPIT ROBBANI Kendal memiliki jumlah ruang kelas yang cukup					
3	Kondisi bangunan gedung SMPIT ROBBANI Kendal dalam keadaan baik					
4	Perpustakaan SMPIT ROBBANI Kendal memiliki koleksi buku dengan eksemplar buku yang banyak untuk menunjang pembelajaran peserta didik					
5	SMPIT ROBBANI Kendal memiliki ruang tunggu pelayanan yang nyaman					
6	Letak sekolah SMPIT ROBBANI Kendal mudah dijangkau					

7	WC/Toilet di SMPIT ROBBANI Kendal bersih dan tidak berbau					
8	Kantin/koperasi di SMPIT ROBBANI Kendal bersih					
9	Staf tata usaha cepat dalam pelayanan administrasi					
10	Prosedur penerimaan peserta didik baru tidak berbelit-belit					
11	Kesiapan dalam memberikan pelayanan saat orang tua datang					
12	Guru sangat berkompeten dalam memberikan materi pembelajaran					
13	Kepala sekolah tepat dalam menentukan kebijakan, peraturan					
14	Guru dan staf cepat dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik dan orang tua					
15	Wali kelas dapat memberikan informasi					

	secara lengkap dan sesuai dengan keinginan orang tua					
15	Sekolah SMPIT ROBBANI Kendal menyediakan beasiswa untuk pesertadidik yang kurang mampu					
16	Kepala sekolah/wakil kepala sekolah menyediakan waktu bagi orang tua untuk konsultasi					
18	Penjaga sekolah siap membantu dalam memberitahu lokasi pelayanan					
19	Pelayanan yang diberikan oleh SMPIT ROBBANI sesuai dengan harapan orangtua					
20	Guru mampu memberikan solusi permasalahan yang dialami oleh siswa yang disampaikan oleh orangtua					
21	Rasa aman dan nyaman yang setiap pelayanan yang diberikn kepada orangtua					

22	Guru dapat mendidik peserta didik menjadi anak berakhlak dan berbudi pejert yag baik					
23	Guru di SMPIT ROBBANI Kendal memiliki sikap yang sangat respek terhadap peserta didik					
24	SMPIT ROBBANI Kendal memiliki tenaga pendidik yang berkompeten					
25	SMPIT ROBBANI Kendal memiliki tenaga kependidikan yang berkompeten dan lugas dalam melayani					
26	Guru dan staf memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya.					
27	SMPIT ROBBANI Kendal dapat menjadikan peserta didik hafal 3 juz Al-Quran					
28	SMPIT ROBBANI Kendal tidak membeda-bedakan dalam memberikan layanan					
29	Guru dapat memberikan bimbingan dalam					

	pengembangan kemampuan yang dimiliki peserta didik					
30	SMPIT ROBBANI Kendal mampu memberikan apa yang dibutuhkan oleh siswa ataupun orangtua					
31	Sikap guru dan staf yang baik dalam memberika pelayanan					

2. Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	SP	P	C	TP	STP
32	Apakah bapak/ibu puas dengan biaya pendidikan yang diberikan SMPIT ROBBANI Kendal sebanding dengan pelayanan atau produk yang diberikan?					
33	Apakah bapak/ibu puas dengan sitem pembayaran administrasi di SMPIT ROBBANI Kendal?					
34	Apakah bapak/ibu puas dengan jam pealayan yang diberikan sehingga anda tidak membuang-buang waktu bapak/ibu?					
35	Apakah bapak/ibu puas dengan					

	elayanan pembelajaran peserta didik yang diberikan kepada anak bapak/ibu?					
36	Apakah pelayanan yang diberikan pihak sekolah sudah memuaskan atau sesuai dengan kebutuhan ?					
37	Apakah bapak/ibu puas dengan cara menyambut kedatangan anak bapak/ibu?					
38	Apakah bapak/ibu puas dengan makan siang dan <i>snack</i> yang diberikan kepada anak bapak/ibu?					
39	Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan mentoring yang diberikan kepada anak bapak/ibu?					
40	Apakah bapak/ibu puas dengan prestasi belajar anak anda di SMPIT ROBBANI Kendal?					
41	Apakah bapak/ibu puas dengan kompetensi lulusan SMPIT ROBBANI Kendal?					
42	Apakah bapak/ ibu puas dengan kemampuan anak bapak/ibu dalam membaca dan menghafal Al-Quran lulusan SMPIT ROBBANI					

	Kendal?					
--	---------	--	--	--	--	--

3. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
43	Saya akan menyekolahkan anak saya yang lain di SMPIT ROBBANI Kendal					
44	Saya selalu menggunakan pelayanan bimbingan privat hafalab Al-Qiran untuk anak saya					
45	Saya tidak hanya menyekolahkan anak saya di SMPIT ROBBANI Kendal tetapi saya juga memilih asrama di SMPIT ROBBANI Kendal untuk asrama anak saya					
46	Saya meyakinkan saudara/tetangga/teman bahwa SMPIT ROBBANI Kendal memiliki asrama yang bagus dan nyaman					
47	Saya juga berminat untuk mendaftarkan anak saya dalam program akselerasi hafalan Al-Quran					
48	Saya merekomendasikan					

	saudara/tetangga/teman bahwa SMPIT ROBBANI Kendal untuk dijadikan pilihan sekolah untuk anak-anaknya					
49	Saya menyakinkan kepada saudara/tetangga/teman bahwa SMIT ROBBANI Kendal memiliki program-program unggulan					
50	Saya memberitahukan kepada saudara/ tetangga/teman bahwa SMPIT ROBBANI Kendal memiliki ustadz dan ustdzah yang berkompeten dalam pengajaran dan hafalan Al-Quran					
51	Saya tidak akan menyekolahkan anak saya di sekolah lain walaupun sekolah lain menawarkan rogram-proram yang dimilikinya					
52	Saya percaya SMPIT ROBBANI Kendal dapat mendidik anak saya menjadi anak berakhlak dan berbudi pekerti yang baik					
53	Saya percaya dengan program-program yan diberikan SMPIT ROBBANI Kendal dapat					

	memberikan prestasi yang baik kepada anak saya					
--	---	--	--	--	--	--

Lampiran 3

**Daftar Hasil Jawaban Angket Uji Coba Variabel Kualitas
Pelayanan (X₁)**

Item/ Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	Total		
										0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	
1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125		
2	5	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	113	
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124	
5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	138
6	4	4	3	4	5	3	2	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5	123
7	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	125
8	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149
9	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	142
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121
11	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	148
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	122
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	122
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127
15	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	143
16	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	142
17	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	139
18	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	133
19	5	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	144
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	126

Lampiran 4

**Daftar Hasil Jawaban Angket Uji Coba Variabel Kepuasan
Orang Tua (X_2)**

Item/Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Tota l
1	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	47
2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	38
3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	52
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45
5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	46
6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45
7	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	50
8	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	5	48
9	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	38
10	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	50
11	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	43
12	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	36
13	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	52
14	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	53
15	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	36
16	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	39
17	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	51

18	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	41
19	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	38
20	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	54

Lampiran 5

**Daftar Hasil Jawaban Angket Uji Coba Variabel Loyalitas Orang Tua
(Y)**

Item/Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Total
1	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	50
2	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	5	42
3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	48
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	43
5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	43
6	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	43
7	3	3	3	5	3	5	5	5	3	4	3	42
8	4	3	3	5	4	3	3	5	3	5	5	43
9	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	4	42
10	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	44
11	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	45
12	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	40
13	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	44
14	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	44
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	36
16	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	39
17	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	50
18	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	39

19	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	40
20	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	52

Lampiran 6

Hasil Uji Validitas Angket Uji Coba

Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No.item	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0.500	0.388	Valid
2	0.780	0.388	Valid
3	0.390	0.388	Valid
4	0.418	0.388	Valid
5	0.653	0.388	Valid
6	0.515	0.388	Valid
7	0.598	0.388	Valid
8	0.653	0.388	Valid
9	0.390	0.388	Valid
10	0.418	0.388	Valid
11	0.695	0.388	Valid
12	0.477	0.388	Valid
13	0.622	0.388	Valid
14	0.700	0.388	Valid
15	0.274	0.388	Tidak Valid
16	0.572	0.388	Valid
17	0.672	0.388	Valid
18	0.780	0.388	Valid
19	0.552	0.388	Valid

20	0.423	0.388	Valid
21	0.595	0.388	Valid
22	0.672	0.388	Valid
23	0.780	0.388	Valid
24	0.653	0.388	Valid
25	0.661	0.388	Valid
26	0.653	0.388	Valid
27	0.779	0.388	Valid
28	0.655	0.388	Valid
29	0.752	0.388	Valid
30	0.653	0.388	Valid
31	0.779	0.388	Valid

Lampiran 7

Hasil Uji Validitas Angket Uji Coba

Variabel Kepuasan (X₂)

No.item	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
32	0.959	0.388	Valid
33	0.604	0.388	Valid
34	0.668	0.388	Valid
35	0.959	0.388	Valid
36	0.592	0.388	Valid
37	0.415	0.388	Valid
38	0.478	0.388	Valid
39	0.959	0.388	Valid
40	0.978	0.388	Valid
41	0.744	0.388	Valid
42	0.959	0.388	Valid

Lampiran 8

Hasil Uji Validitas Angket Uji Coba

Variabel Loyalitas (Y)

No.item	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
43	0.559	0.388	Valid
44	0.552	0.388	Valid
45	0.654	0.388	Valid
46	0.483	0.388	Valid
47	0.639	0.388	Valid
47	0.694	0.388	Valid
48	0.552	0.388	Valid
50	0.629	0.388	Valid
51	0.689	0.388	Valid
52	0.484	0.388	Valid
53	0.190	0.388	Tidak Valid

Lampiran 9

Hasil Reliabilitas Angket Uji Coba

Reliability Statistics

Layanan		Kepuasan		Loyalitas	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.941	31	.925	11	.777	11

Lampiran 10

Daftar Nama Responden Penelitian

NO	NAMA	KETERANGAN
1	Noviyana	Wali Pesertadidik
2	Adam Tri H	Wali Pesertadidik
2	Sutrino	Wali Pesertadidik
3	Sagidah	Wali Pesertadidik
4	Maemonah	Wali Pesertadidik
5	Wahyudianta	Wali Pesertadidik
6	Nurul Hidayah	Wali Pesertadidik
7	Tutik Unaesah	Wali Pesertadidik
8	Daryani	Wali Pesertadidik
9	Retno Ayu	Wali Pesertadidik
10	Dwi Nur Hayati	Wali Pesertadidik
11	Arif Hidayatul M	Wali Pesertadidik
12	Erni Nuraeni	Wali Pesertadidik
13	Niken Wulandari	Wali Pesertadidik
14	Lutfia Nur C	Wali Pesertadidik
15	Ulil Albab	Wali Pesertadidik
16	Agus Budiono	Wali Pesertadidik
17	Muhammad Mustaghfirin	Wali Pesertadidik
18	Udin Ramelan	Wali Pesertadidik
19	Imam Kusmanto	Wali Pesertadidik

20	Masturiyah	Wali Pesertadidik
21	Syaefudin Adha	Wali Pesertadidik
22	Erna Dhestiarni	Wali Pesertadidik
23	Amanah	Wali Pesertadidik
24	Muhono	Wali Pesertadidik
25	Junaedi	Wali Pesertadidik
26	Bahrul Ulumi	Wali Pesertadidik
27	Eti Haryati	Wali Pesertadidik
28	Endang Puji R	Wali Pesertadidik
29	Widayanto	Wali Pesertadidik
30	Fitri Sari	Wali Pesertadidik
31	Sismiati	Wali Pesertadidik
32	Bambang	Wali Pesertadidik
33	Sumarjiyanti	Wali Pesertadidik
34	Dwi Hari M	Wali Pesertadidik
35	Mardiani L D	Wali Pesertadidik
36	Sulasmi	Wali Pesertadidik
37	Ratnasari Tyastuti	Wali Pesertadidik
38	Vera Dwi Anggraeni	Wali Pesertadidik
39	Kartika Anjani	Wali Pesertadidik
40	Makhfuah	Wali Pesertadidik
41	Yusufini	Wali Pesertadidik
42	Andi Buadiawan	Wali Pesertadidik
43	Alkhariyah P	Wali Pesertadidik

44	Kasipan	Wali Pesertadidik
45	Tri Afriani	Wali Pesertadidik
46	Djemindah	Wali Pesertadidik
47	Yubihono	Wali Pesertadidik
48	Anita Rahma	Wali Pesertadidik
49	A.Kridowati	Wali Pesertadidik
50	Ana Farida	Wali Pesertadidik
51	Diyono	Wali Pesertadidik
52	Rahmadina	Wali Pesertadidik
53	Safinatun	Wali Pesertadidik
54	Yani Yualiani	Wali Pesertadidik
55	Moch Absor	Wali Pesertadidik
56	Mukhlisin	Wali Pesertadidik
57	Misitoh	Wali Pesertadidik
58	Mukhammad Yusuf	Wali Pesertadidik
59	Helda Purwanti	Wali Pesertadidik
60	Ririn Andita	Wali Pesertadidik
61	Viara Astuti	Wali Pesertadidik
62	Sumarjinah	Wali Pesertadidik
63	Miswatun	Wali Pesertadidik
64	Marwan	Wali Pesertadidik
65	Ciptono	Wali Pesertadidik
66	Adi Nugroho	Wali Pesertadidik
67	Muhammad Arifin	Wali Pesertadidik

68	Rahmadi	Wali Pesertadidik
69	Siti Fathonah	Wali Pesertadidik
70	Sumarji	Wali Pesertadidik
71	Kalimim	Wali Pesertadidik
72	Sunarto Joko	Wali Pesertadidik
73	Siti Mahmudah	Wali Pesertadidik
74	Fathonah	Wali Pesertadidik
75	Kamilah	Wali Pesertadidik
76	Sukirno	Wali Pesertadidik
77	Ahmad Sumarji	Wali Pesertadidik
78	Abdul Khoir	Wali Pesertadidik
79	Muzakir	Wali Pesertadidik
80	Abdul Kholik	Wali Pesertadidik
81	Munawir	Wali Pesertadidik
82	Musonif	Wali Pesertadidik
83	Kalimi	Wali Pesertadidik
84	Mustofa Ahmad	Wali Pesertadidik
85	Misbahul Ulum	Wali Pesertadidik
86	Suwati	Wali Pesertadidik
87	Karmilah	Wali Pesertadidik
88	Sujito	Wali Pesertadidik
89	Aji Mansur	Wali Pesertadidik
90	Muhammad Ghofar	Wali Pesertadidik
91	Karnadi	Wali Pesertadidik

92	Sutrisno	Wali Pesertadidik
93	Nugroho Aji	Wali Pesertadidik
94	Zumrotun Ni'mah	Wali Pesertadidik
95	Traiyono	Wali Pesertadidik
96	Parijan	Wali Pesertadidik
97	Ma'rifatun	Wali Pesertadidik

ANGKET PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

Identitas Responden

Nama : E.n.y. Muraeni.....

Jenis Kelamin : L/P

Usia : 35 th.....

Petunjuk Pengisian

Isilah pernyataan kuesioner berikut ini sesuai dengan jawaban yang tersedia dan diberi tanda *check list* (√) pada kolom yang tersedia. Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan sebagai berikut:

A. Untuk kolom kualitas layanan dan loyalitas

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

N = Netral (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

B. Untuk kolom kepuasan pelanggan

SP = Sangat Puas (5)

P = Puas (4)

C = Cuku (3)

TP = Tidak Puas (2)

STP = Sangat Tidak Puas (1)

1. **Kualitas Layanan**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	SMPIT ROBBANI Kendal memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, perpustakaan, masjid, tempat parkir dan toilet.		✓			
2	SMPIT ROBBANI Kendal memiliki jumlah ruang kelas yang cukup			✓		
3	Kondisi bangunan gedung SMPIT ROBBANI Kendal dalam keadaan baik		✓			
4	Perpustakaan SMPIT ROBBANI Kendal memiliki koleksi buku dengan eksemplar buku yang banyak untuk menunjang pembelajaran peserta didik			✓		
5	SMPIT ROBBANI Kendal memiliki ruang tunggu pelayanan yang nyaman			✓		

6	Letak sekolah SMPIT ROBBANI Kendal mudah dijangkau			✓		
7	WC/Toilet di SMPIT ROBBANI Kendal bersih dan tidak berbau			✓		
8	Kantin/koprasi di SMPIT ROBBANI Kendal bersih		✓			
9	Staf tata usaha cepat dalam pelayanan administrasi			✓		
10	Prosedur penerimaan peserta didik baru tidak berbelit-belit			✓		
11	Kesiapan dalam memberikan pelayanan saat orang tua datang		✓			
12	Guru sangat berkompeten dalam memberikan materi pembelajaran		✓			
13	Kepala sekolah tepat dalam menentukan kebijakan, peraturan		✓			

14	Guru dan staf cepat dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik dan orang tua		√			
15	Wali kelas dapat memberikan informasi secara lengkap dan sesuai dengan keinginan orang tua		√			
16	Kepala sekolah/wakil kepala sekolah menyediakan waktu bagi orang tua untuk konsultasi			√		
17	Penjaga sekolah siap membantu dalam memberitahu lokasi pelayanan			√		
18	Pelayanan yang diberikan oleh SMPIT ROBBANI sesuai dengan harapan orangtua		√			
19	Guru mampu memberikan solusi permasalahan yang dialami oleh siswa yang		√			

	disampaikan oleh orangtua					
20	Rasa aman dan nyaman yang setiap pelayanan yang diberikn kepada orangtua	✓				
21	Guru dapat mendidik peserta didik menjadi anak berakhlak dan berbudi pejert yag baik	✓				
22	Guru di SMPIT ROBBANI Kendal memiliki sikap yang sangat respek terhadap peserta didik	✓				
23	SMPIT ROBBANI Kendal memiliki tenaga pendidik yang berkompeten			✓		
24	SMPIT ROBBANI Kendal memiliki tenaga kependidikan yang berkompeten dan lugas dalam melayani			✓		
25	Guru dan staf memiliki					

	sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya.			✓		
26	SMPIT ROBBANI Kendal dapat menjadikan peserta didik hafal 3 juz Al-Quran		✓			
27	SMPIT ROBBANI Kendal tidak membedakan dalam memberikan layanan		✓			
28	Guru dapat memberikan bimbingan dalam pengembangan kemampuan yang dimiliki peserta didik		✓			
29	SMPIT ROBBANI Kendal mampu memberikan apa yang dibutuhkan oleh siswa ataupun orangtua		✓			
30	Sikap guru dan staf yang baik dalam memberikan pelayanan		✓			

2. Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	SP	P	C	TP	STP
----	------------	----	---	---	----	-----

31	Apakah bapak/ibu puas dengan biaya pendidikan yang diberikan SMPIT ROBBANI Kendal sebanding dengan pelayanan atau produk yang diberikan?		✓			
32	Apakah bapak/ibu puas dengan sitem pembayaran administrasi di SMPIT ROBBANI Kendal?		✓			
33	Apakah bapak/ibu puas dengan jam pealayan yang diberikan sehingga anda tidak membuang-buang waktu bapak/ibu?			✓		
34	Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan pembelajaran peserta didik yang diberikan kepada anak bapak/ibu?			✓		
35	Apakah pelayanan yang diberikan pihak sekolah sudah memuaskan atau sesuai dengan kebutuhan ?			✓		
36	Apakah bapak/ibu puas dengan cara menyambut kedatangan anak bapak/ibu?			✓		
37	Apakah bapak/ibu puas dengan makan siang dan <i>snack</i> yang		✓			

	diberikan kepada anak bapak/ibu?					
38	Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan mentoring yang diberikan kepada anak bapak/ibu?	✓				
39	Apakah bapak/ibu puas dengan prestasi belajar anak anda di SMPIT ROBBANI Kendal?		✓			
40	Apakah bapak/ibu puas dengan kompetensi lulusan SMPIT ROBBANI Kendal?	✓				
41	Apakah bapak/ ibu puas dengan kemampuan anak bapak/ibu dalam membaca dan menghafal Al- Quran lulusan SMPIT ROBBANI Kendal?	✓				

3. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
42	Saya akan menyekolahkan anak saya yang lain di SMPIT ROBBANI Kendal		✓			
43	Saya selalu menggunakan pelayanan bimbingan prifat			✓		

	hafalan Al-Quran untuk anak saya					
44	Saya tidak hanya menyekolahkan anak saya di SMPIT ROBBANI Kendal tetapi saya juga memilih asrama di SMPIT ROBBANI Kendal untuk asrama anak saya	✓				
45	Saya meyakinkan saudara/tetangga/teman bahwa SMPIT ROBBANI Kendal memiliki asrama yang bagus dan nyaman	✓				
46	Saya juga berminat untuk mendaftarkan anak saya dalam program akselerasi hafalan Al-Quran	✓				
47	Saya merekomendasikan saudara/tetangga/teman bahwa SMPIT ROBBANI Kendal untuk dijadikan pilihan sekolah untuk anak-anaknya		✓			
48	Saya menyakinkan kepada saudara/tetangga/teman bahwa SMIT ROBBANI Kendal memiliki program-program		✓			

	unggualan					
49	Saya memberitahukan kepada saudara/ tetangga/teman bahwa SMPIT ROBBANI Kendal memiliki ustadz dan ustdzah yang berkompeten dalam pengajaran dan hafalan Al-Quran			√		
50	Saya tidak akan menyekolahkan anak saya di sekolah lain walaupun sekolah lain menawarkan rogram-proram yang dimilikinya	√				
51	Saya percaya SMPIT ROBBANI Kendal dapat mendidik anak saya menjadi anak berakhlak dan berbudi pekerti yang baik	√				

Daftar Hasil Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X_i)

Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total
1	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	111
2	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	138
3	4	5	4	5	2	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	123
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	142
6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121
7	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	107
9	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	141
10	3	4	4	2	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	107
11	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
13	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	125
14	5	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	111
15	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	118
16	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	139
17	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	137
18	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	135
20	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	117
21	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	117
22	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
23	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	132
24	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	135
25	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	130

Lampiran 13

Daftar Hasil Jawaban Variabel Kepuasan Orang Tua (X_2)

Resp.	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	total
1	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	43
2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	46
3	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	47
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	51
5	4	4	4	4	4	5	1	5	4	3	5	43
6	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	41
7	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	32
8	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	41
9	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	50
10	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	42
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
13	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	47
14	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	5	40
15	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	41
16	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	48
17	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	39
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	42
19	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	50
20	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	36
21	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	36
22	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	46
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
24	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	48
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	41
26	4	3	4	3	5	4	3	3	3	5	4	41

27	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	52
28	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	47
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
31	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	41
32	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	43
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
34	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	39
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
37	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	46
38	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	49
39	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	48
40	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	42
41	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	50
42	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	37
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	43
44	3	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	45
45	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	40
46	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	47
47	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	48
48	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	47
49	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	49
50	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	45
51	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	50
52	5	4	3	2	3	4	5	4	3	3	3	39
53	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	44
54	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	52
55	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	43
56	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	46
57	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	47

58	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	51
59	4	4	4	4	4	5	1	5	4	3	5	43
60	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	41
61	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	50
62	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	52
63	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	53
64	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	44
65	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	48
66	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	52
67	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	41
68	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	41
69	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	51
70	3	5	3	4	3	3	4	4	3	5	3	40
71	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	53
72	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	44
73	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53
74	4	4	3	4	4	5	2	3	5	4	3	41
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
76	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	45
77	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	49
78	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	49
79	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	49
80	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	47
81	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	51
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
84	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	39
85	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44

89	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	52
90	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	49
91	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	46
92	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	43
93	5	5	5	5	4	3	5	5	3	3	4	47
94	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	47
95	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	45
96	5	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	38
97	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	49
Jumlah											4390	
Nilai MAX											55	
Nilai Min											32	

Lampiran 14

Daftar Hasil Jawaban Variabel Loyalitas Orang Tua (Y)

Resp.	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	total
1	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	43
2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	39
3	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	39
4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	46
5	3	5	1	5	4	5	5	5	1	3	37
6	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	37
7	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	42
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
9	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	45
10	3	3	3	4	3	4	5	2	5	4	36
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	40
13	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	47
14	4	3	3	5	4	3	5	3	4	3	37
15	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	39
16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
17	3	2	3	4	4	4	4	3	5	3	35
18	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	27
19	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	45
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	37
21	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	37
22	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
23	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	44
24	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	44
25	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	38
26	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	41

27	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	45
28	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	47
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
31	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	35
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
36	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	36
37	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
38	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	40
39	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47
40	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	38
41	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	45
42	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	36
43	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	34
44	3	2	3	2	3	4	4	3	3	5	32
45	3	3	5	5	5	5	4	3	4	4	41
46	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	46
47	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	44
48	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	39
49	4	2	3	5	5	5	5	3	5	5	42
50	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	37
51	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
52	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	37
53	5	3	3	3	5	4	3	3	5	4	38
54	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	38
55	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	44
56	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	33
57	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	39

58	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	43
59	3	5	1	5	4	4	3	3	4	4	36
60	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	40
61	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	37
62	4	5	4	4	3	3	5	3	3	4	38
63	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	42
64	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	46
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	5	3	3	2	4	3	4	4	4	4	36
67	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	42
68	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	44
69	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	41
70	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	44
71	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
72	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	39
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
74	3	3	3	2	4	3	4	4	4	5	35
75	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	45
76	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	47
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
78	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
79	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
80	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
81	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	43
82	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	41
83	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	39
84	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	40
85	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
86	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	40
87	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	36
88	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	43

89	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
91	5	4	3	3	2	4	4	2	4	4	35
92	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	40
93	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	44
94	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37
95	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45
96	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	38
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
Jumlah											27
Nilai MAX											50
Nilai Min											3905

Lampiran 15

Hasil Uji Validitas Angket Penelitian

Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No.item	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0.432	0.176	Valid
2	0.268	0.176	Valid
3	0.440	0.176	Valid
4	0.565	0.176	Valid
5	0.216	0.176	Valid
6	0.431	0.176	Valid
7	0.430	0.176	Valid
8	0.320	0.176	Valid
9	0.472	0.176	Valid
10	0.481	0.176	Valid
11	0.557	0.176	Valid
12	0.633	0.176	Valid
13	0.592	0.176	Valid
14	0.580	0.176	Valid
15	0.530	0.176	Valid
16	0.401	0.176	Valid
17	0.445	0.176	Valid
18	0.476	0.176	Valid
19	0.317	0.176	Valid

20	0.445	0.176	Valid
21	0.456	0.176	Valid
22	0.482	0.176	Valid
23	0.612	0.176	Valid
24	0.382	0.176	Valid
25	0.446	0.176	Valid
26	0.435	0.176	Valid
27	0.617	0.176	Valid
28	0.588	0.176	Valid
29	0.513	0.176	Valid
30	0.529	0.176	Valid

Lampiran 16

Hasil Uji Validitas Angket Penelitian

Variabel Kepuasan (X₂)

No.item	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
31	0.536	0.388	Valid
32	0.428	0.388	Valid
33	0.514	0.388	Valid
34	0.661	0.388	Valid
35	0.628	0.388	Valid
36	0.633	0.388	Valid
37	0.508	0.388	Valid
38	0.471	0.388	Valid
39	0.627	0.388	Valid
40	0.670	0.388	Valid
41	0.561	0.388	Valid

Lampiran 17

Hasil Uji Validitas Angket Peneletian

Variabel Loyalitas

No.item	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
42	0.489	0.388	Valid
43	0.450	0.388	Valid
44	0.592	0.388	Valid
45	0.630	0.388	Valid
46	0.689	0.388	Valid
47	0.669	0.388	Valid
48	0.561	0.388	Valid
49	0.619	0.388	Valid
50	0.632	0.388	Valid
51	0.484	0.388	Valid

Lampiran 18

Hasil Reliabilitas

Reliability Statistics

Layanan		Kepuasan		Loyalitas	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.876	30	.789	11	.780	10

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Layanan	Kepuasan	Loyalitas
N		117	117	117
Normal	Mean	.0000000	.0000000	.0000000
Parameters	Std. Deviation	4.10533905	4.10533905	3.9846886
a,b				2
Most	Absolute	.058	.058	.053
Extreme	Positive	.058	.058	.053
Difference	Negative	-.041	-.041	-.049
s				
Test Statistic		.040	.058	.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.200 ^{c,d}	.200 ^{c,d}

**Hasil Uji Regresi 1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Orang Tua**

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Layanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.376 ^a	.142	.133	4.23454

a. Predictors: (Constant), Layanan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	281.079	1	281.079	15.675	.000 ^b
Residual	1703.477	95	17.931		
Total	1984.557	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Layanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.602	5.487		4.302	.000
Layanan	.177	.045	.376	3.959	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 21

Hasil Uji Regresi 2 Pengaruh Kepuasan Orang Tua Dengan Loyalitas Orang Tua

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.374 ^a	.140	.131	4.09507

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	259.447	1	259.447	15.471	.000 ^b
	Residual	1593.110	95	16.770		
	Total	1852.557	96			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.894	4.181		5.715	.000
	Kepuasan	.362	.092	.374	3.933	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Lampiran 22

**Hasil Uji Regresi 3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Loyalitas Orang Tua**

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Layanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.379 ^a	.144	.135	4.08655

a. Predictors: (Constant), Layanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	266.068	1	266.068	15.932	.000 ^b
	Residual	1586.489	95	16.700		
	Total	1852.557	96			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.189	5.295		3.624	.000
	Layanan	.172	.043	.379	3.992	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Surat Penunjukan Pembimbing



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jl. Prof Dr. Hamka (Kampus 1) Telp. (024) 7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185

Nomor : Un.10.3/J.3/PP.00.9/4820/2016

Semarang, 26 Oktober 2016

Lamp :-

Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth,

1. Dr. Fahrurrozi, M.Ag
 2. Dr.H. Abdul Wahid, M.Ag
- di Semarang

Assalamualaikum Wr.Wb.

Berdasarkan hasil pembahasan usulan judul penelitian di jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI), maka Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan menyetujui judul skripsi mahasiswa :

Nama : Siti Rofiah
NIM : 133311018
Judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Masyarakat Pada SMPIT ROBBANI Kendal**

Dan menunjukan Saudara :Dr. Fahrurrozi, M.Ag sebagai Pembimbing I
Dr.H. Abdul Wahid, M.Ag sebagai Pembimbing II

Demikian penunjukan pembimbing skripsi ini disampaikan dan atas kerjasama yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb



Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo (sebagai laporan)
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Surat Riset



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Prof. Dr. Hamka Kampus II Ngaliyan Telp.7601295 Fax. 7615987 Semarang 50185

Nomor : B-758 /Un.10.3/D.1/TL.00/02/2017

Semarang, 22 Februari 2017

Lamp :-

Hal : Mohon Izin Riset
a.n. : Siti Rofiah
NIM : 133311018

Kepada Yth.
Kepala SMPIT ROBBANI Kendal
di Kendal

Assalamua'alikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, bersama ini kami hadapkan mahasiswa :

Nama Lengkap : Siti Rofiah
NIM : 133311018

Judul Penelitian : **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orangtua dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Orangtua Di SMPIT Robbani Kendal**

Pembimbing I : Dr. Fahrurrozi, M.Ag
Pembimbing II : Drs. H. Abdul Wahid, M. Ag

Mahasiswa tersebut membutuhkan data-data dengan tema/judul skripsi yang sedang disusun, oleh karena itu kami mohon mahasiswa tersebut diizinkan melaksanakan riset selama 7 hari yang dimulai pada tanggal 22 Februari 2017 sampai pada tanggal 28 Februari 2017.

Demikian atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr. Disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Wakil Dekan Bidang Akademik

H. Fatah Syukur, M.Ag
NIP: 19681212 199403 1 003

Tembusan:

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang

Surat Keterangan Melakukan Riset



LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM TERPADU YAYASAN ROBBANI KENDAL

SMP ISLAM TERPADU ROBBANI

ALAMAT : JL. GAMA RT 05 RW 05 LANGENHARJO KENDAL JAWA TENGAH 51314

Telp. 0294 3681056 Website: Lpitrobbanikendal.com E-Mail: robbanismpit@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor: 171/KET/UL.SMP IT/V/1/2017

Assalamualaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMP Islam Terpadu Robbani Kendal:

Nama : Ahmad Syaifudin, S. Si.
NUPTK : 7445760662200003
Jabatan : Kepala Sekolah

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Siti Rofiah
NIM : 133311018
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Benar-benar telah melaksanakan penelitian di SMP Islam Terpadu Robbani Kendal sebagai syarat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Orang Tua di SMP Islam Terpadu Robbani Kendal."

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Kendal, 17 Juni 2017
Kepala SMP IT Robbani Kendal



Ahmad Syaifudin, S. Si
NIPY. P 82 2009 0021

Lampiran 26



**LABORATORIUM MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN WALISONGO SEMARANG**

Jln. Prof. Dr. Hamka Kampus 2 (Gdg. Lab. MIPA Terpadu Lt.3) ☎ 7601295 Fax. 7615387 Semarang 50182

PENELITI : Siti Rofiah
NIM : 133311018
JURUSAN : Manajemen Pendidikan Islam
JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
 KEPuasan ORANGTUA DAN DAMPAKNYA TERHADAP
 LOYALITAS ORANGTUA DI SMPIT ROBBANI KENDAL

HIPOTESIS 1:

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan orang tua	45.2577	4.54670	97
kualitas layanan	122.3814	9.67002	97

Correlations

		kepuasan orang tua	kualitas layanan
Pearson Correlation	kepuasan orang tua	1.000	.376
	kualitas layanan	.376	1.000
Sig. (1-tailed)	kepuasan orang tua	.	.000
	kualitas layanan	.000	.
N	kepuasan orang tua	97	97
	kualitas layanan	97	97

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.376 ^a	.142	.133	4.23454

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan



ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	281.079	1	281.079	15.675	.000 ^a
	Residual	1703.477	95	17.931		
	Total	1984.557	96			

- a. Predictors: (Constant), kualitas layanan
b. Dependent Variable: kepuasan orang tua

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.602	5.487		4.302	.000
	kualitas layanan	.177	.045	.376	3.959	.000

- a. Dependent Variable: kepuasan orang tua

HIPOTESIS 2:

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
loyalitas orang tua	40.2577	4.39289	97
kepuasan orang tua	45.2577	4.54670	97

Correlations

		loyalitas orang tua	kepuasan orang tua
Pearson Correlation	loyalitas orang tua	1.000	.374
	kepuasan orang tua	.374	1.000
Sig. (1-tailed)	loyalitas orang tua		.000
	kepuasan orang tua	.000	
N	loyalitas orang tua	97	97
	kepuasan orang tua	97	97



**LABORATORIUM MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN WALISONGO SEMARANG**

Jln. Prof. Dr. Hamka Kampus 2 (Gdg. Lab. MIPA Terpadu Lt.3) ☎ 7601295 Fax: 7615387 Semarang 50182

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.374 ^a	.140	.131	4.09507

a. Predictors: (Constant), kepuasan orang tua

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	259.447	1	259.447	15.471	.000 ^a
	Residual	1593.110	95	16.770		
	Total	1852.557	96			

a. Predictors: (Constant), kepuasan orang tua

b. Dependent Variable: loyalitas orang tua

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.894	4.181		5.715	.000
	kepuasan orang tua	.362	.092	.374	3.933	.000

a. Dependent Variable: loyalitas orang tua



HIPOTESIS 3:

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
loyalitas orang tua	40.2577	4.39289	97
kualitas layanan	1.2238E2	9.67002	97

Correlations

		loyalitas orang tua	kualitas layanan
Pearson Correlation	loyalitas orang tua	1.000	.379
	kualitas layanan	.379	1.000
Sig. (1-tailed)	loyalitas orang tua	.	.000
	kualitas layanan	.000	.
N	loyalitas orang tua	97	97
	kualitas layanan	97	97

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.379 ^a	.144	.135	4.08655

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	266.068	1	266.068	15.932	.000 ^a
	Residual	1586.489	95	16.700		
	Total	1852.557	96			

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan

b. Dependent Variable: loyalitas orang tua



**LABORATORIUM MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN WALISONGO SEMARANG**

Jln. Prof. Dr. Hamka Kampus 2 (Gdg. Lab. MIPA Terpadu Lt.3) ☎ 7601295 Fax. 7615387 Semarang 50182

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.189	5.295		3.624	.000
kualitas layanan	.172	.043	.379	3.992	.000

a. Dependent Variable: loyalitas orang tua



Semarang, 14 Juli 2017
Ketua Jurusan Pend. Matematika,

[Signature]
Yulia Komadiastri

Lampiran 27

Riwayat Hidup

A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Siti Rofiah

Tempat , Tanggal Lahir : Rembang, 17 September 1995

Alamat : Desa Kunir Rt: 02 Rw: 01
Kecamatan Sulang, Kabupaten
Remabang

No. Hp : 085647647062

E_mail : sitirofiah1709@yahoo.com

B. Riwayat Pendidikan

1. TK Pertiwi Kunir lulus tahun 2001
2. SD N 1 Kunir lulus tahun 2007
3. SMP N 1 Sulang lulus tahun 2010
4. MAN Rembang lulus tahun 2013
5. UIN Walisongo Semarng lulu tahun 2017